OFFICE OF THE FRENCH LANGUAGE SERVICES COMMISSIONER

A shared ENGAGEMENT

ANNUAL REPORT
2010 • 2011

Ontario

www.flsc.gov.on.ca

To reach the Office of the French Language Services Commissioner:

Toll free: 1 866 246-5262
Toronto area: 416 314-8013
TTY (teletypewriter): 416 314-0760
Fax: 416 314-8331
Email: flsc-csf@ontario.ca

This document is also available in its original PDF format on our website at www.flsc.gov.on.ca, in the "PUBLICATIONS" section.

Printed copies are available free of charge, upon request:

By mail:
Office of the French Language Services Commissioner
700 Bay Street, suite 2401
Toronto, Ontario M7A 2H8

By email:
flsc-csf@ontario.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2011

ISSN 1916-9175 (print)

ISSN 1916-9183 (online)

May 2011

Printed on 50% recycled paper

LETTER TO THE MINISTER

May 31, 2011

The Honourable Madeleine Meilleur

Minister of Community and Social Services
Minister Responsible for Francophone Affairs

Hepburn Block
6th Floor
80 Grosvenor Street
Toronto, ON M7A 1E9

Dear Minister,

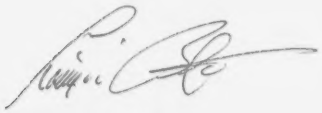
Pursuant to section 12.5 (1) of the *French Language Services Act*, I hereby submit to you the fourth annual report of the French Language Services Commissioner of Ontario.

This report covers the period from April 1, 2010 to March 31, 2011.

Please table this report in the Legislative Assembly, as set out in subsection 12.5 (3) of the *French Language Services Act*.

Respectfully,

French Language Services Commissioner of Ontario



François Boileau

Table of contents

LETTER TO THE MINISTER 3

SUMMARY AND RECOMMENDATIONS 6

FOREWORD 8

INTRODUCTION 10

CHAPTER 1: OUR RESULTS 12

1.1 HEALTH 12

1.1.1 Professional associations in the health sector 12

1.1.2 Healthy Communities Fund 13

1.1.3 The H1N1 flu pandemic and the Communications in French Directive 13

1.1.4 French Language Health Planning Entities and the province's LHINs 14

1.2 JUSTICE 15

1.2.1 Social Benefits Tribunal 15

1.2.2 Ontario Fire College 16

1.3 EDUCATION 16

1.3.1 Full-Day Early Learning – Kindergarten Program 16

1.4 OTHER SERVICES 17

1.4.1 ServiceOntario 17

1.4.2 Variable message highway signs 18

1.4.3 New personalized licence plates in French 18

1.4.4 Wine tasting at the LCBO 19

1.4.5 Ontario Lottery and Gaming Corporation 19

1.4.6 Invitations to tender using MERX 20

1.4.7 Ontario College of Trades 20

1.4.8 The importance of providing legal translations in French 21

1.4.9 Ontario Federation of School Athletic Associations 21

CHAPTER 2: CURRENT INVESTIGATIONS 23

2.1 FORMAL INVESTIGATIONS 23

2.1.1 Acquisition of new schools for French-language education 23

2.1.2 French-language postsecondary education in southern Ontario 23

2.2 OTHER INVESTIGATIONS 24

2.2.1 Education programs for students with special needs 24

2.2.2 Designation of bilingual positions in the Ministry of Education 25

2.2.3 Municipally-administered courts 26

2.2.4 Reduction, Reuse and Recycling – Waste Diversion Ontario (WDO) 26

2.2.5 Ontario Works 27

2.2.6 Property Taxes and Francophones (MPAC) 28

2.2.7 Ontario Power Authority (OPA) 29

2.3 OTHER CASES 30

CHAPTER 3: COMPLAINTS 32

3.1 COMPLAINTS RECEIVED IN 2010-2011 32

3.1.1 Complaints by category 32

3.1.2 Geographical distribution of complaints 34

3.1.3 Information requests 34

CHAPTER 4: KEY OBSERVATIONS 35

4.1 RECOMMENDATIONS FROM PREVIOUS YEARS 35

4.1.1 New Inclusive Definition of Francophone 36

4.1.2 Revision of the role of French Language Services Coordinators 36

4.1.3 Regulatory framework for services provided by third-party service providers 36

4.1.4 Translation of the province's regulations 37

4.1.5 Mandatory human resources policy for the designation of bilingual positions 37

4.1.6 The role and responsibilities of the Office of Francophone Affairs 38

4.1.7 Establishing a Bar and Bench Committee reporting to the Attorney General 38

4.1.8 Directive on active offer and permanent strategy to protect French-language services 38

4.1.9 Protecting French-language services in the event of privatizations 39

4.1.10 Public Health Unit compliance with the FLSA 39

4.1.11 Children's Aid Societies' compliance with the FLSA 40

4.1.12 Community Care Access Centres' compliance with the FLSA 41

4.2 The 2011 Census: Effects of the change 42
4.2.1 *From the long form to the NHS: The purpose of detailed questions* 42
4.2.2 *The end of reliable data* 42
4.2.3 *How this change will affect statistical profiles* 43
4.3 Municipalities and the *FLSA* 43
4.3.1 *Background* 44
4.3.2 De facto *French-language services* 44
4.3.3 *Longstanding measures of various types* 44
4.3.4 *Bylaws: guarantees for the future* 45
4.3.5 *The scope of a bylaw* 45
4.3.6 *Bilingual sign bylaws: a victory in Russell* 46
CHAPTER 5: BEST PRACTICES 48
5.1 PARTNERSHIPS 48
5.1.1 *« Mes services en français » Web portal* 48
5.1.2 *Ontario Women's Directorate* 48
5.1.3 *Sexual Violence Action Plan* 48
5.1.4 *« Élargir l'espace francophone » projects* 49
5.1.5 *Specialized publications for boys* 49
5.1.6 *Information fairs for Francophone seniors* 50
5.2 HONOURABLE MENTIONS 50
5.2.1 *Franco-Ontarian Day* 50
5.2.2 *Youth Francophonie Awards* 50
5.2.3 *Honouring our new Governor General* 51
CONCLUSION 52
APPENDIX: Government's response to recommendations of 2009-2010 53

SUMMARY AND RECOMMENDATIONS

This annual report covers the activities of the Office of the French Language Services Commissioner from April 1, 2010 to March 31, 2011.

The Commissioner's first recommendation appears in the Introduction. Essentially, it represents an appeal to the Francophone community to take an active part in the government's plans to reform the way it delivers public services. Indeed, the Commissioner believes it is essential for Francophones to be directly involved with the Commission on Broader Public Sector Reform as it considers various scenarios of government services delivery including privatisation, consolidation and services delivery by third parties.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the **Franco-Ontarian community** take an active part in renewing the delivery of government services by proposing innovative, pragmatic, results-oriented means and methods to ensure its development.

Chapter 1 presents a sample of complaints successfully resolved by the Commissioner's Office over the past year in various sectors including health, education and justice. Among other points, this chapter highlights (i) a shift in tone at the **Ministry of Health and Long-Term Care** leading to an improved system of resolving complaints, (ii) the adoption by **Management Board of Cabinet** and **Treasury Board** of a new Communications in French Directive that applies to all ministries and classified agencies, following the misguided province-wide distribution of a unilingual English H1N1 householder, (iii) improvements to French-language services provided at **ServiceOntario** kiosks, and (iv) the gradual replacement of English-only variable message highway signs by the **Ministry of Transportation**. This chapter also includes, among other topics, the **Ministry of Education**'s response to complaints regarding the new Full-Day Early Learning – Kindergarten Program as well as the quick resolution of complaints regarding deficiencies at the **Social Benefits Tribunal**.

Chapter 2 presents two formal ongoing investigations: (i) an investigation on the acquisition of new schools for French-language education, and (ii) an investigation into the perceived lack of postsecondary options in French in the central and southwestern regions of the province. This chapter also provides a first-hand account from a parent, whose child's special needs were not adequately addressed, leading to the Commissioner's second recommendation:

RECOMMENDATION 2

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of Children and Youth Services** take all available steps to ensure availability of day treatment education programs for Francophones aged 13 to 18 in Toronto by the beginning of the 2011-2012 school year.

The Commissioner also recommends that the Government of Ontario study the situation province-wide to ensure that adequate education programs are available in French to help Francophone teens with behavioural disorders reach their full potential.

Chapter 2 also takes a look at how the interest of Francophones have been seemingly ignored in the government's efforts to promote reduction, reuse and recycling of waste and the **Ministry of the Environment**'s unwillingness to intervene. This situation is addressed in the Commissioner's third recommendation:

RECOMMENDATION 3

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of the Environment** ensure that Francophones have at their disposal, in French, all required information to fully participate in the province's waste reduction, reuse and recycling programs in order to meet the government's environmental objectives. To accomplish this, the Ministry must take appropriate action to require Industry Funding Organizations involved

in waste diversion programs to meet French-language obligations pursuant to the *French Language Services Act*.

Finally, Chapter 2 concludes with the Commissioner's fourth recommendation, which deals with the Ontario Power Authority's perceived lack of accountability for French-language services and the **Ministry of Energy**'s inability to respond to the Commissioner's concerns:

RECOMMENDATION 4

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of Energy** seek to amend the *Electricity Act* to ensure that the Ontario Power Authority be subject to the *French Language Services Act* insofar as its programs, services and communications targeted to the general public are concerned.

The French Language Services Commissioner also recommends that the **Ministry of Energy** seek to amend the *Electricity Act* to ensure that any current or future entity created under the *Electricity Act*, including Hydro One and Ontario Power Generation, be subject to the *French Language Services Act* insofar as programs, services and communications targeted to the general public are concerned.

Chapter 3 provides a statistical view of the 381 complaints received by the Commissioner's Office in 2010-2011, which represent almost 10% increase over the previous year. In this chapter, the reader will learn that (i) over 50% of ministry-related complaints received by the Commissioner's Office, including a certain number carried over from past years, have been resolved, (ii) more than half of ministry-related complaints concern the **Ministry of Health and Long-Term Care**, the **Ministry of the Attorney General**, the **Ministry of Government Services** and the **Ministry of Education** — *i.e. the main ministries offering services directly to the public*, and (iii) Central and Eastern Ontario, together, account for over 80% of complaints received in 2010-2011.

Chapter 4 provides a scorecard regarding the government's response to the Commissioner's 13 recommendations, presented over the past three years. In this chapter, the reader discovers that 10 of the Commissioner's recommendations have been implemented or partially implemented, while three have not. These three relate to (i) the revision of the roles of French Language Services Coordinators, (ii) a request to allow the **Office of Francophone Affairs** to take its rightful place within government with a corresponding increase in resources, and (iii) Public Health Unit compliance with the *French Language Services Act* (FLSA).

Chapter 4 also takes a look at the changes made to the 2011 Census and explains why replacing the mandatory long-form census with a voluntary National Household Survey will cause irreparable damage to the reliability of Census data and have a negative impact on socio-demographic studies conducted by various government ministries and agencies, including the **Office of Francophone Affairs**.

As well, Chapter 4 discusses the relationship that municipalities have with the *FLSA* and more specifically the fact that few municipalities fall under its jurisdiction. Indeed, the reader will learn in this chapter that only a small number of municipalities have a bylaw which protects French-language services, even among those with a large percentage of Francophones. This leads the Commissioner to urge the latter to adopt French-language services bylaws to protect the rights of Francophones for future generations.

Finally, Chapter 5 highlights government best practices and innovation in the delivery of French-language services. This year, the Commissioner applauds the efforts of the **Ministry of Children and Youth Services**, the **Ministry of Citizenship and Immigration**, the **Ministry of Education**, as well as the **Ontario Seniors' Secretariat** for several promising initiatives, including certain projects undertaken in partnership with Francophone associations and community organizations. This chapter also includes three honourable mentions. The first relates to the unanimous proclamation of Franco-Ontario Day, the second relates to the first-ever Youth Francophonie Awards while the third and last honourable mention praises the fully-bilingual ceremonies held at the Ontario Legislature to welcome Canada's new Governor General — a praiseworthy event organized by Ontario's **Office of International Relations and Protocol**.

Foreword

With the Commissioner's Office now in its fourth year, we wanted to do something innovative, so we decided to report on our activities not just to the government but also to the public, specifically the Franco-Ontarian community. This year you will see that our report is punctuated with quotations from people who have asked the Commissioner's Office for help. The idea is to put a human face on what we do. Our "complainants" are, first and foremost, men, women, parents, senior citizens and teenagers; they are people dealing with issues as varied as education for a child with special needs, looking for a job, or trying to obtain palliative care; they are refugees seeking a better life, or longstanding members of well-established communities; they are Anglophile Francophones or Francophile Anglophones. "Complainant" is a very one-dimensional term for people who are, like everyone else, multifaceted; it may also be an inappropriately pejorative way of referring to people who actually have the courage to voice their opinion and oppose injustice, people who in the final analysis enhance and improve our society.

For us, a complaint is a way for members of the public to provide direct feedback on an inadequacy they have found in the provincial government's French-language services. Yet it is also a means of seeking results. If the complainant does his or her part by pointing out a problem, there must be changes; otherwise, the public will lose confidence in the process. That is why this report focuses on *shared commitment*.

That shared commitment is a sort of social contract between the public and the Commissioner's Office. The same is true of the relationship between the government and its public service on one hand and the Franco-Ontarian community on the other. If the government were unreceptive to efforts to find lasting solutions in the complaint process, there would be no progress or any other kinds of advances. And there has been tangible progress in the last four years.

Having resolved nearly 200 complaints in the past year and, in particular, having demonstrated the value of the results to Francophone citizens and their community, we have reason to be proud of the work we have done. For us, complaints are like pac-dots to the Pac-Man of the 1980s video game: we feed on them, and we love to get them!

The Franco-Ontarian community is active and complex. Within its ranks are pillars and builders in every sphere of society. Franco-Ontarians know that nothing has been handed to them on a silver platter, that they have had to fight for their rights and institutions.

Yet the Franco-Ontarian community should not have to stand alone. And in fact, it's not alone. As I pointed out in the past, nearly 700,000 people in Ontario refer to themselves as Francophiles, and enrolment in immersion schools is growing steadily. In the last year, I have seen many other organizations in which there are people who are committed to their community and want a future that respects the linguistic duality in Canada as a whole and Ontario in particular.

Some will say that creating bridges necessarily entails the risk of being forced to walk over them. As a result, building bridges with Francophiles may raise fears among community members. In my opinion, that way of looking at things is passé. Ms. Alicia Logie, outgoing president of the Canadian Association of Immersion Teachers, refers to herself as a "Francophone whose mother tongue is English". That is a brilliant and innovative definition, in my estimation. We need to encourage people like her and promote more regular exchanges between the two language groups, which, in reality, form often just one group.

This linguistic convergence is taking place, as shown by the large number of exogamous couples in Ontario. In fact, most of the province's Francophones are in couples where the other partner is an Anglophone (often unilingual). Their children are also the product of exogamous couples. In response to questions about their identity, increasing numbers of young Franco-Ontarians describe themselves as "bilingual."

The Franco-Ontarian community is changing, and it also has to adapt and become more open. Ontario's new Inclusive Definition of Francophone (IDF) is making headway. I will continue to take an interest in the integration of

Francophone newcomers and newcomers whose first official language is French, particularly during the coming year.

That said, when I hear from members of the community that newcomers (especially those whose mother tongue is not French) are being discouraged from sending their children to immersion schools, I get worried. It seems they are being told that there's really no need to learn French here. The president of *French for the Future*, Ms. Helen Coltrinari, reminded me of a witty comment by my federal colleague, Commissioner Graham Fraser, who often says that you have to stop referring to French as a second language and start referring to it as an official language. In a rapidly changing demographic context, that statement could not be more apropos, even for the Franco-Ontarian community.

Of course, official bilingualism will always have its detractors. One of its leading opponents[1] even took legal action against the municipality of Russell for its by-law requiring new commercial signs to be bilingual. In fact, he did the Francophone community a favour, since Justice Métivier,[2] who heard the case, confirmed not only the validity of such bylaws but also the need for municipalities to move in that direction if they wanted to protect and promote the status and use of French and English in Canadian society.

The French language is alive and well in Ontario and in Canada. It's a language used to greet newcomers from around the world. It's a language of many cultures, attitudes and accents. In passing, I should say that we have a pleasant problem in Ontario: the diversity of our French accents. We have to take this in stride and accept that we have different accents and distinct vocabularies, recognizing that no particular "brand" of French is superior to any other, whether it's Ontario French, Quebec French, African French, European French or Asian French. There truly is a French linguistic duality in Ontario, between local French and French from elsewhere in the world, and we have to be able to make the most of our differences. Those differences enrich our Franco-Ontarian community and make a great contribution to its vitality.

Finally, I'd like to say a word about the staff of the Commissioner's Office. It's often said that we spend more time at work than with our own family, and that may be true. And when you look at what the Commissioner's Office team accomplishes with so few resources, it has to be true. This year, we experienced some major changes with the departure of Marie-Eve Pépin and the arrival of Gyula Kovacs as Public Relations and Communications Officer. I'd like to express my sincere gratitude to Marie-Eve for her input, her energy, her skill, her excellence and her diligence. In addition to Gyula, we also welcomed François-Michel Pellecuer as our new Senior Analyst – Investigations. That makes six permanent positions filled in the Commissioner's Office. With all the work involved in processing complaints and conducting lengthy investigations, this new blood is certainly welcome! To the entire team in the Commissioner's Office I extend my warmest thanks for your exceptional dedication.

1. In the months leading up to a court hearing on the language of commercial signage in Russell, resident Howard Galganov distributed a leaflet entitled "How to Wipe Out the Franco-Ontarian Language and Culture" to every home in the Township.
2. *Galganov v. Russell (Township)*, 2010 ONSC 4346

Introduction

Since September 2007, the Commissioner's Office plays a key role in offering solutions to improve French-language government services in Ontario in accordance with the *French Language Services Act*.[3] To that end, it relies on the Commissioner's two main powers: (i) the power to conduct investigations pursuant to complaints or on his own initiative, and (ii) the power to make recommendations for improving the provision of French-language services.[4] In the end, it's all about outcome, results and scrutinizing the way the Government is offering quality services to its Francophone citizens.

In its latest budget, entitled *"Turning the corner to a better tomorrow,"* which was tabled in the Legislative Assembly on March 29, 2011, the Ontario government outlines its plans to reform the way it delivers public services. It clearly indicates that nearly everything is on the table. Indeed, the new **Commission on Broader Public Sector Reform**'s mandate includes:

"[...] exploring which areas of service delivery are core to the Ontario government's mandate, which areas could be delivered more efficiently by another entity and how to get better value for taxpayers' money in the delivery of public services."[5]

Thus, privatization of services is a possibility, along with consolidation of services and service delivery by third parties (including other levels of government, not-for-profit organizations and the private sector). The government also stated that it would focus on results and not on how the programs and services are delivered.

This is a golden opportunity. For several years there has been a sense that it is time to reconsider how government services are provided to the public. The fiscal situation for the next few years makes it clear that such a review will be a major priority. But of course, Franco-Ontarians must continue to have access to quality services, no matter what changes are proposed.

That said, the Franco-Ontarian community is involved in every sphere of human activity — education, health, tourism, arts and culture, community media and so on. The time has come for that community to take a serious look at the best ways of obtaining quality services, and to offer to provide them on the government's behalf. The saying "If you want something done right, do it yourself" has never been more applicable. For instance, the decision by the ***Association canadienne-française de l'Ontario des Mille-Îles*** to offer employment services on the government's behalf has proven to be a very important initiative, primarily for the Francophone community, which benefits from a wide range of quality French-language services, but also because the *Association* was designated under the *FLSA*, confirming its importance in the development of quality services by and for Francophones — though not necessarily limiting these bilingual services to this community.

> *"It is now time to participate fully in the way in which services are provided to the public."*

Another example is the **Services to Children and Adults in Prescott-Russell** (formerly the Children's Aid Society of Prescott-Russell), which transformed itself into the Integra multiservice agency, serving the children, teenagers and adults of the entire region. It acts not only as a single point of access to a multitude of programs and services but also as an important rallying point for the community.

The Commissioner could cite examples such as these in every area of activity, including literacy, health and education. It is now time to participate fully in the way in which services are provided to the public. If results are what counts, how services are delivered is a key to their effectiveness for the enhancement of the Franco-Ontarian community.

3. The Act was passed unanimously by the Legislative Assembly of Ontario and came into force on November 19, 1989.
4. *French Language Services Act*, R.S.O., 1990, Chapter F.32, section 12.2.
5. The 2011 Ontario Budget is available on-line: http://www.fin.gov.on.ca/en/budget/ontariobudgets/2011/papers_all.pdf (page consulted in April 2011).

For example, Manitoba's Bilingual Service Centres offer federal, provincial, municipal and community services in both English and French. But it is accepted and recognized that the working language is French. This situation is not dictated by any law, regulation or policy. It's just what makes the most sense for Franco-Manitoban communities. In smaller localities, the Centres not only serves as a consolidated access point for services but also provides the community with a place (apart from schools, colleges and other community centres) where French is the dominant language. This does not mean that Ontario should import such a model, but the province should be receptive to new ideas that are consistent with government priorities and sensitive to the realities of its Francophone communities. Hearst's reality, for instance, is very different from Hamilton's.

This year, the Commissioner is taking a new approach by addressing his first recommendation not to the Minister Responsible for Francophone Affairs, but rather, to the Franco-Ontarian community:

RECOMMENDATION 1

The Commissioner recommends that the **Franco-Ontarian community** take an active part in renewing the delivery of government services by proposing innovative, pragmatic, results-oriented means and methods to ensure its development.

CHAPTER 1

Our results

The cases presented in this chapter represent a sample of complaints that were resolved successfully by the Commissioner's Office. This non-exhaustive list includes matters that deal with, notably, health, justice and education. Their commonality lies in either the nature or the origin of problems faced by citizens due to (i) lack of integration of French-language services in the planning and development of policies, programs and services by government institutions (ii) staff ignorance or misappreciation of the obligations and responsibilities that flow from the *French Language Services Act* (FLSA), and (iii) an insufficient allocation of human and financial resources for the provision of French-language services.

However, without the vigilance of citizens that took the time to express their disappointment and dissatisfaction by lodging a complaint, such results would not have been possible. Some of these results are supported by testimonials from complainants, who are the true winners of the changes achieved that will also benefit all Franco-Ontarians and Francophiles.

1.1 HEALTH

In a sector such as health care, which is so broad and so prevalent in the daily lives of Ontario residents, it is understandable that the situation of French-language services delivery has not yet achieved perfection. Nevertheless, as noted in last year's report, there has been a significant shift in tone at the **Ministry of Health and Long-Term Care**. This shift was reflected in particular in an updated and improved system of resolving complaints received by the Commissioner's Office. Ministry employees are now required to meet deadlines set by senior management and the Ministry's responses now tend to focus on solving problems rather than simply explaining them.

The Ministry of Health and Long-Term Care understands the importance of providing quality service in French to the Francophone community and the Commissioner is encouraged by the Ministry's efforts and various initiatives in this regard over the past year.

1.1.1 Health regulatory colleges

Health system managers who are required to provide Franco-Ontarians with French-language services can heave a small sigh of relief. The Commissioner's Office has solved the problems caused by a lack of detailed information in the Health Professions Database. Essentially, the database, which contains information about demographics, geographic distribution, training and employment in about 20 regulated professions in Ontario, could not clearly identify which professionals were able to provide services in French.

The Health Professions Database was developed by the **Ministry of Health and Long-Term Care** to collect data from the province's 21 regulatory colleges of health professionals to help guide research, policy-making, training and the Ministry's health programs. Such information is critical, for example, in determining the extent of a shortage in a particular field. Its value, however, depends on the quality of the data supplied by Health regulatory colleges.

Thanks to a complaint, the Commissioner's Office was able to investigate and identify the weakness: the forms completed by health professionals did not have a question on the languages in which they were able to provide care. As a result of an amendment to the *Regulated Health Professions Act, 1991*, that question has been added to the forms that members of regulated professions must complete when they join the association or renew their membership each year.

This accomplishment is the culmination of the mediation efforts undertaken by the Commissioner's Office with the Ministry and the complainant. In December, the Ministry confirmed that it was processing the most recent data (from 2009) and would make it public. The Ministry also informed the Commissioner's Office that it could compile personalized reports on request to assist health administrators in human resources planning.

Essentially, this is good news, particularly for colleges and universities, which can use the new data to identify gaps and remedy them by offering courses that will produce

professionals capable of providing health services in French. This is the outcome that the complainant, Dr. Paul-André Gauthier, was hoping for.

> ***[TRANSLATION] "We will finally be able to verify the extent of the shortage of Francophone nurses in Ontario. Previously, the College of Nurses was unable to say how many of its members spoke French. The new data will help colleges and universities address the real needs of Ontarians by training more health professionals."***
>
> ***Dr. Paul-André Gauthier,*** *RN, PhD (nursing)*
> *Outgoing president of the* Groupe des infirmiers et infirmières francophones de l'Ontario *(GIFFO)*
> *Nursing science instructor, Collège Boréal (Sudbury)*

The Commissioner also hopes that this important adjustment to the database will help the new **French Language Health Planning Entities** provide the **Local Health Integration Networks** (LHINs) with better guidance.

1.1.2 Healthy Communities Fund

The government's laudable efforts to improve the health of Ontarians sometimes miss their mark when the distinctive needs of Franco-Ontarians are ignored. The Commissioner's Office made this point in its *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario* in May 2009. Among the many examples of this problem is the Healthy Communities Fund established by the **Ministry of Health Promotion and Sport**.

The Fund provides funding to community partnerships to plan and deliver integrated programs that improve the health of Ontarians.[6] Doing so without the Francophone communities would be unthinkable, in the Commissioner's opinion. Yet that is precisely what happened with the initial version of the Ministry's program.

Fortunately, the Ministry corrected its misstep following a series of consultations in Thunder Bay, Sudbury, London, Toronto and Ottawa and a complaint to the Commissioner's Office that was brought to its attention. The outcome: Francophones are now included in the Healthy Communities Fund's target groups. The Ministry also pledged to contact Francophone community leaders and encourage them to take advantage of the Fund by submitting project proposals.

In concrete terms, it is expected the Fund will mean more health promotion programs for Francophones in areas such as fitness, sports and recreation, healthy diets, improved access to smokeless environments, and mental health.

1.1.3 The H1N1 flu pandemic and the new Communications in French Directive

In the wake of the memorable and unfortunate blunder by the **Ministry of Health and Long-Term Care** in 2009 when it distributed an English-only pamphlet to all Ontario households about the prevention of the H1N1 flu virus, which led to an investigation by the Commissioner's Office, the Government of Ontario recognized the need to supervise government communications in French more closely.

Following one of the Commissioner's recommendations, **Management Board of Cabinet** and **Treasury Board** adopted on May 13, 2010, a new mandatory Communications in French Directive applicable to all ministries and classified agencies. This rapid turn around was made possible mainly because (1) of the will to move ahead quickly by both the Premier's Office and Deputy Ministers concerned and (2) there were already Guidelines that were produced by the **Office of Francophone Affairs** and they served as basis to the new Directive.

The Directive, which describes the principles, roles and responsibilities related to French-language communications with the public, refers users to guidelines that are a model to be followed when communicating with French-speaking citizens.

One of the great steps forward in this new Directive is the fact that communications in French are not just simple translation. It's all about the ability to communicate while thinking of the specific needs of the Francophone community. The Directive also introduces the active offer concept

6. Available online: http://www.mhp.gov.on.ca/en/healthy-communities/hcf/default.asp (page consulted in April 2011).

by making it mandatory for Ministries and classified agencies to apply it. On the negative side, this concept is not yet well specified and interpretations can still greatly vary.

All types of communication are dealt with in great detail in those guidelines, including communications in print, electronic, oral and audiovisual format.

For example, according to the new Guidelines, householders must be bilingual.

The Guidelines also stipulate that information with the same content and of the same quality must be provided simultaneously in French and English on the government's websites. And if there are links to unilingual sites, efforts must be made to suggest comparable sites in the other language.

Communications in person and by telephone must be available in both languages, on an equal basis.

In addition, the language used by citizens who send emails to the government must not influence the time in which such messages are processed, and the response must be written in the language used by the citizen.

The new Guidelines also specify the correct way of communicating on social networking sites, blogs and chat rooms. In general, such communications must be in both English and French.

During public consultations, the information documents must be provided in both languages, and bilingual employees — or at the very least interpreters — must be present.

When the government produces videos, the new Communications Guidelines in French stipulates that such videos must ideally be produced in two distinct versions (French and English) and that the French version should preferably include participants who speak in French.

The Commissioner is delighted with the new Communications in French Directive and the related Guidelines. In particular, he is thrilled to see that new social media is taken into account, since these technologies represent the future of communications.

The Commissioner is also happy to see that the directive and guidelines are focused on the active offer of French-language services and the provision of equivalent services in French — the very principles that the Commissioner has been promoting since the beginning of his mandate.

In fact, the Communications in French Directive does not limit itself to repeating the rather simplistic message requiring that everything be translated. Instead, it acknowledges the fact that it is imperative to provide French-language communications that are natural and adapted to the culture and specific needs of Franco-Ontarians.

With the help of complaints received, the Commissioner will continue to remind the ministries and the province's classified agencies of the mandatory nature of the Communications in French Directive. In fact, once again, he is keeping an eye on the **Ministry of Health and Long-Term Care**, which is failing to meet these standards in two ways: by a lack of equivalence between the English- and French-language pages on its website, and the many English-only websites of several **Local Health Integration Networks** (LHINs).

Fortunately, with this new Directive, the Commissioner now has a "quality inspection sheet" that will allow him to easily bring non-compliant ministries and classified agencies into line.

1.1.4 French Language Health Planning Entities and the province's LHINs

Following the first two **French Language Health Planning Entities** announced in June 2010, the government appointed four additional Planning Entities in December. This is good news for Francophones across Ontario,as they now have another vehicle to provide input into the decision making process of the **Local Health Integration Networks** in order to improve the availability and quality of their health care.

Over the last few months, representatives of the **Ministry of Health and Long-Term Care** organized a series of high-level discussions to ensure that the LHINs have a clear understanding of the Planning Entities' new roles and responsibilities.

While the Commissioner remains concerned with the undue length of time it has taken the Ministry of Health and Long-Term Care to operationalize the Planning Entities, he recognizes that this was a very complex undertaking by the ministry involving LHIN's and other critical stakeholders to arrive at a sustainable solution to ensure the interests of Franco-Ontarians are addressed on a day-to-day basis. The Commissioner also welcomes the decision by the Ministry to increase its funding to the Planning Entities by a factor of four over its original plans.

In March 2011, all French Language Health Planning Entities signed funding and accountability agreements with the LHINs for their regions.

The government acted on the recommendations made by the Commissioner in his May 2009 *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario* by introducing real French-language health planning entities while upholding the principles set out in the *Local Health System Integration Act*.

One must not lose sight of the fact that this is also a grassroots victory, as the community took concerted action when the draft regulation was published in the fall of 2008. That action consisted in a flood of complaints to the Commissioner's Office during the 2008-2009 fiscal year.

The Commissioner intends to monitor this issue closely to ensure that the health care needs and concerns identified by the community will continue to be heard.

1.2 JUSTICE

1.2.1 Social Benefits Tribunal

In his last report, the Commissioner praised the **Social Benefits Tribunal**'s efforts to correct deficiencies in its French-language services.

A number of complainants contacted the Commissioner's Office to report problems in their interactions with this independent body, including the issuing of decisions written in English for cases heard in French and discrepancies between the English and French versions of letters sent to the parties. In view of the growing importance of administrative tribunals for citizens and the particularly thorny nature of social benefits cases, the Commissioner decided to conduct a thorough investigation. The investigation, which lasted more than a year, had a happy ending: (i) the Tribunal was made aware of the mandatory nature of the *French Language Services Act* and showed a clear willingness to comply (ii) there were productive consultations between the parties concerned, and (iii) the talks resulted in concrete plans for improvement, along with objectives, deadlines and reporting requirements.

In 2011, however, the Commissioner received a complaint from a lawyer representing a Francophone appellant before the Social Benefits Tribunal, who, despite requesting a hearing in French, was asked to have her case heard by an Anglophone member. Justifiably, the lawyer refused.

Is this a step backward? Not really.

A few days after learning of the problem, the Social Benefits Tribunal investigated, identified its origin, reminded its personnel of the Tribunal's commitments under the *French Language Services Act* and promised to explore the possibility of drafting formal instructions for the procedure and responsibilities when providing a French-language hearing. It then sent the complainant detailed written explanations and a description of the specific measures it planned to take to ensure that the situation would not recur. In short, the issue was raised and resolved in just a few weeks.

As the Commissioner often explains to government ministries and agencies, complaints are quality control mechanisms that are an integral part of client services. It is true that complaints sometimes reflect serious infringements of the *FLSA* that require assertive action, but in other cases, they simply reveal oversights that require nothing more than a pragmatic, rational intervention.

The Commissioner is delighted that the Social Benefits Tribunal appears to have understood the message. It is a good example to follow.

[TRANSLATION] "French-language services at the Social Benefits Tribunal have definitely improved. While I am pleased with the improvement, the fact remains that the French Language Services Act is still fragile because it is poorly understood by the majority of administrative tribunals, which make French-language service a matter of goodwill rather than a legal obligation."

René Guitard, *Legal Clinic Director*
Vanier Community Service Centre

1.2.2 Ontario Fire College

Last year, a complainant reported that the **Ontario Fire College** provided none of its courses in French and that its services were not available in both languages.

Established in 1949, the Ontario Fire College develops and delivers educational and training programs for all members of municipal fire departments, both permanent employees and volunteers.

The Commissioner's Office forwarded the complaint to the ministry responsible for the College, the **Ministry of Community Safety and Correctional Services**, with a request to remedy the situation.

The Ministry acknowledged the complaint and pointed out the efforts that had been made in that area in recent years. The Office of the Commissioner of Community Safety, in consultation with the Fire Marshal of Ontario and the Public Safety Division, has engaged the appropriate areas of the Ministry and created a working group to examine this issue as soon as the need was identified. The working group will then hold discussions with the College and its various stakeholders to determine their needs with respect to French-language services and to determine how best the Ministry can meet those needs.

In 2007, a French version of the *Pre-Firefighter Education and Training Program* was developed through a partnership between the Office of the Fire Marshal, the **Ontario Association of Fire Chiefs** and ***La Cité collégiale***.

The test has been available in French since March 1, 2011. Consequently, graduates of the firefighter training program can now receive firefighting certification. The test will be validated in the same way as the English test. The Ministry has also promised to create a French version of the College's website in the next few months. The Commissioner's Office intends to monitor that commitment very closely.

1.3 EDUCATION

1.3.1 Full-Day Early Learning – Kindergarten Program

In the spring of 2010, the Government of Ontario passed the *Full Day Early Learning Statute Law Amendment Act, 2010*. The aim was to create a legislative framework for implementation of a full-day learning program for four- and five-year-olds, along with extended programs. Under the Act, the school boards were required to take over responsibility for the four- and five-year-old cohort from child care centres. A transition period was provided to help the child care centres and the school boards adjust to the new model.

The Act was passed quickly, since the government wanted to begin implementing the reform in the 2010 school year. However, the government's haste led to some worrisome oversights, including adopting some, but not all, of the recommendations from Francophone stakeholders who, for years, had had a symbiotic system based on carefully crafted partnerships.

The Act as proclaimed ran the risk of impacting productive relationships between the school boards and child care service providers. It also put a number of the centres in financial trouble, since it took away a vital segment of their clientele. In addition, it diminished the pool of Francophones available to the centres and made human resources management much more complicated.

The Commissioner's Office was soon deluged with appeals for help, and it added its voice to the community chorus. The entire French-language early-years education system appeared to be in jeopardy.

Fortunately, the government recognized the unexpected consequences of its decision and listened to the community's concerns. In December 2010, it announced a commitment to improve the Full-Day Early Learning – Kindergarten Program so that school boards could enter into agreements with third-party providers to deliver before and after school programs.

In short, the legislative amendment introduced by the government will modify the board duty to operate an extended day program and allow flexibility to partner with a third-party provider to deliver a before/after school program that is consistent with the extended day program.

While the most pressing issue has been dealt with, the Act raises other fundamental questions, including the average number of students used to calculate funding for the Full-Day Early Learning – Kindergarten Program. The Commissioner hopes that these questions will be resolved with due attention to the unique nature of the Francophone situation in Ontario, and he has promised not to lose sight of this important concern.

It is worth noting that the government announced the third wave of its kindergarten program on schedule in March 2011. This component adds 900 schools across the province. The good news is that some 50 French-language schools that are already offering a full day program for 4 and 5 year olds will receive funding for 2012 to deliver the Full-Day Early Learning – Kindergarten Program.

1.4 OTHER SERVICES

1.4.1 ServiceOntario

Part of the **Ministry of Government Services**, **ServiceOntario** is a one-stop shop where Ontarians can go in person, online, by telephone or through automated kiosks to obtain a wide range of government services, from renewing their health card and obtaining vehicle licence plates to registering the birth of a child.

Because ServiceOntario offers so many services, the Ministry of Government Services contracts some of them out to private service providers. Using private service providers is beneficial because it increases the number of service outlets, which makes life easier for Ontario residents. However, it also increases the risk of things going wrong, especially with the provision of French-language services.

The problem is clearly illustrated by the private vehicle-licensing and permit-issuing offices. The Commissioner's Office regularly receives complaints about these service locations that ignore their contract with the Ministry and fail to meet their obligations under the *French Language Services Act* to actively offer service in French in designated regions.

> ***[TRANSLATION] "Front-line staff must be made aware that obtaining French-language services is a legal right, regardless of whether a client understands English. Ideally, these employees should be bilingual. At the very least they should be able to recite a few polite sentences in French or be able to quickly find a bilingual employee able to serve French-speaking clients."***
>
> ***Étienne FL**, student, University of Toronto*

Fortunately, the Ministry's goodwill is not an issue. For example, after receiving further complaints of the same kind this year, ServiceOntario took the bull by the horns and sent all of its private service providers a detailed directive on French-language services covering matters as varied as designated French-language service areas in Ontario, locations of in-person ServiceOntario centres offering bilingual services, customer service standards and key obligations, active offer, employee language skills, best hiring practices and signage requirements. Moreover, determined to seal every loophole, ServiceOntario pledged to incorporate an explicit requirement to provide services in English and French in all of its newly procured contracts with private service providers in the 25 designated regions.

While the Commissioner applauds these efforts, he feels compelled to point out that the difficulties that ServiceOntario is having in ensuring compliance by its private service providers are symptomatic of a chronic problem in the provision of government services in Ontario: private service providers' lack of accountability. There are no consequences if they fail to live up to their obligation to provide service in French. To remedy this weakness, the Commissioner has stressed in each of his annual reports to the **Minister responsible for Francophone Affairs** that the provision of French-language services by private service providers must be regulated.

That said, private service providers are not the only guilty parties: greeting clients in French in ServiceOntario outlets operated by the Ministry of Government Services itself has also been problematic. Indeed, the Commissioner still receives too many complaints from Francophone citizens who not only are greeted exclusively in English in centres

that are supposed to be bilingual but who are also unable to obtain service in French, even after insisting, or after having made an appointment in advance with an officer who speaks French.

Providing a wide array of services to a diverse public is indeed a formidable challenge, but a multifaceted mission does not give a public administration the right to deny citizens the services to which they are entitled.

The Commissioner was therefore delighted to learn that ServiceOntario is developing a thorough computer-based training course on the active offer of French-language services. The course consists of a number of modules and is accompanied by instructional materials and quick reference guides. It will be given to all of ServiceOntario's front-line staff, policy/program staff and managers to help them put the active-offer principle into practice.

"There are no consequences if they fail to live up to their obligation to provide service in French. To remedy this weakness, the Commissioner has stressed in each of his annual reports to the Minister responsible for Francophone Affairs that the provision of French-language services by independent suppliers must be regulated."

As noted above, the Commissioner appreciates these efforts, but must make it clear that the lack of active offer of French-language services is an endemic problem in Ontario's governmental services that could be solved with a clear directive from Management Board of Cabinet and by Treasury Board, as recommended in last year's annual report.

Without a doubt, ServiceOntario has certainly performed well this year by encouraging compliance by its private service providers and making substantial efforts to train its employees on the importance of actively offering French-language service in its offices.

The Commissioner will continue monitoring the issue, and considering the corrective measures taken, the Commissioner hopes that obtaining services in French at ServiceOntario's designated offices will cease to be a problem.

1.4.2 Variable message highway signs

The **Ministry of Transportation** continued its excellent work in the area of access to and delivery of French-language services. The operation undertaken last year to equip Northeastern Ontario with bilingual variable message highway signs was completed on schedule. Messages displayed along highways in the region have been bilingual since July 2010.

As well, the Ministry plans to gradually replace older variable message signs in all designated areas with new signs capable of correctly displaying French letters and bilingual messages. Today, over 90 per cent of all messages are in both languages. As a result, one of our complainants expressed satisfaction with these changes:

> ***[TRANSLATION] "I am happy to report that these displays now use both English and French. Frankly, it goes without saying that I can't help but check each time I'm on the road. I should hope that the Ministry of Transportation, as well as other ministries, now understand that they must take into account their obligations under the French Language Services Act."***
>
> ***Michelle Noiseux**, Complainant*

Finally, in an effort to provide equivalent service in French, the Ministry recently launched a project to develop a complete library of bilingual messages and pictograms.

1.4.3 New personalized licence plates in French

For many Ontarians, showing that they belong to the Francophone community is an important symbolic gesture. Thus, the Commissioner's Office was not surprised last year when it received complaints about the fact that it was impossible to personalize the letters and numbers on Ontario licence plates with the French slogan *"Tant à découvrir."* Meanwhile, this service was available, without a problem, for plates with the English "Yours to Discover" slogan.

One of these complaints also highlighted another equally unfair aspect of the problem: licence plates with the

French slogan *"Tant à découvrir"* were simply not available for commercial vehicles.

These concerns prompted the Office of the Commissioner to conduct an investigation with the **Ministry of Transportation**. The Office learned that French-language licence plates with the slogan *"Tant à découvrir"* were available to the public since May 2008, but only for private passenger vehicles. Given that this practice was clearly not an equivalent offer of services under the *FLSA*, the Commissioner's Office insisted that the situation be rectified.

And the Office's efforts were successful. As of March 28, 2011, Francophones and Francophiles can order French vanity licence plates with the *"Tant à découvrir"* slogan (without graphics).

Moreover, the Ministry of Transportation in partnership with ServiceOntario is currently studying the possibility of offering commercial plates with the French slogan starting this summer, and has committed to continue to look at additional options for future expansion of the service offerings.

1.4.4 Wine tasting at the LCBO

The Commissioner sometimes receives complaints about a lack of French-language services for which the solution lies with the community.

For example, in 2010-2011, the Commissioner learned that Francophones in Toronto did not have access to French-language versions of the wine appreciation courses offered by the **Liquor Control Board of Ontario**.

> *The LCBO regularly organizes wine tasting and appreciation events in Toronto, in French, but often has to cancel them because of poor attendance.*

The Commissioner contacted the LCBO and was told something quite surprising: the LCBO regularly organizes wine tasting and appreciation events in French, in Toronto, but often has to cancel theses events because of poor attendance.

Determined to provide quality service in both languages, the LCBO will organize further wine tasting activities in Toronto this year, and the Commissioner hopes that plenty of Francophone wine lovers and their Francophile friends (after all, alcohol loosens people's tongues!) will sign up for them. As with any community activity, if there's no demand, there won't be any supply.

1.4.5 Ontario Lottery and Gaming Corporation

The Commissioner sometimes receives complaints about organizations that respond quickly when they are informed of the inadequacy of their French-language services. That was the case this year with the **Ontario Lottery and Gaming Corporation** (OLG).

OLG is a provincial organization that runs Ontario's lotteries and casinos. Its mission is to improve the lives of Ontarians with the revenues and social and economic benefits generated by its activities. As a provincial organization, OLG is subject to the *French Language Services Act*.

In the spring of 2010, the Commissioner's Office received a report that OLG had English-only advertising banners in public transit vehicles in Ottawa, which is a designated region. OLG was notified of the problem and took swift action.

First, after promptly removing the unilingual English advertising, OLG carried out an environmental scan of its French-language services, including a review of its advertising, communications, media relations and sponsorship policies.

Second, it made a commitment to amend its product and service policies to reflect the new Communications in French Directive and the Communication in French Guidelines that explain its application (see section 1.1.3). It also pledged to evaluate its communications, advertising and media strategies to identify and correct any shortcomings.

Third, a few months after being contacted by the Commissioner's Office, OLG kept its promise and provided the Office with a copy of its revised French-language services policy, which conforms to current Ontario government standards. Not content with simply issuing its new policy, OLG also launched a targeted campaign to ensure that all of its employees were aware of its obligations regarding

communications in French and were capable of fulfilling those obligations.

This case clearly illustrates that incorporating French-language services is not a budget breaker — an argument that one hear far too often. It is the Commissioner's view that simple awareness of Francophones' needs and a little effort are often all it takes to play by the rules.

1.4.6 Invitations to tender using MERX

In the past, the Commissioner's Office received a number of complaints about invitations to tender posted on MERX, the online service used by the Ontario government to announce contracts and select bidders.

MERX is certainly well suited to the government's approach: it promotes healthy, fair competition between contractors, and it helps the government procure cost-effective services, which is in the interest of Ontario's residents. What's more, the MERX site is bilingual. What could be better?

With few exceptions, the Ontario government's tender documents are issued in English only. The **Ministry of Government Services** submits the documents to MERX for posting on behalf of provincial ministries.

As the Commissioner pointed out in his Annual Report 2009-2010, the fact that provincial tender documents on MERX are in English represents an obvious problem for Francophone businesses, since it limits their ability to take full advantage of that lucrative market. The problem is particularly exasperating when the tenders are for services that have a direct impact on Francophones and Francophiles. That was the case this year for a unilingual invitation to tender issued by the **Ministry of Education** for the supply of French and English books for school libraries. Also worth noting was a unilingual English tender document from the **Ministry of Health and Long-Term Care** seeking consultants on the delivery of health care… in French!

To remedy this situation, the Commissioner recommended last year that the Ministry of Government Services require ministries to submit bilingual tender summaries for posting on MERX.

The Ministry acknowledged the validity of the Commissioner's concerns and issued a directive, which went into effect at the beginning of 2011, requiring Ontario government ministries to include bilingual summaries in all tender documents published on MERX.

The Ministry also stated that it would encourage ministries to go one step further and issue tender documents for goods or services of interest to Franco-Ontarians in both French and English.

The Commissioner applauds this decision, as it will make government contracts more accessible to Francophone businesses and ultimately have a positive impact on their growth. This is a happy ending, which reflects the government's desire to create a climate in which Ontario's businesses can thrive and strengthen the province's economy.

"The fact that provincial tender documents on MERX are in English represents an obvious problem for Francophone businesses, since it limits their ability to take full advantage of that lucrative market."

1.4.7 Ontario College of Trades

The **Ontario College of Trades** will be responsible for regulating more than 150 skilled trades. In July 2010, the **Ministry of Training, Colleges and Universities** established an Appointments Council which also acts as the temporary board of governors to run the College. The Appointments Council is primarily responsible for appointing the permanent board of governors and the rest of the College's governance structure. The College is expected to be fully operational in 2012. However, the Commissioner's Office received a complaint about the lack of Francophone representation on the Appointments Council.

A brief investigation by the Office revealed that the Ministry had made every effort to find a member of the Francophone community to sit on the Appointments Council. It had advertised the post in French and English newspapers, but no eligible Francophone candidates had applied!

Fortunately, the situation was resolved in November 2010, when a Francophone board member was recruited and appointed to the Appointments Council.

As a result of this complaint, the Commissioner made the following observations: (i) the Ministry of Training, Colleges and Universities recognizes the importance of taking Francophones' needs into account from the outset in any new initiatives, and (ii) it is vital for the Francophone community to respond to calls for its input because as the old saying goes, "If you want something done right, do it yourself." But for that to happen, one must be willing to get involved. Make yourself known to the **Public Appointments Secretariat** of the Ontario Government because it is not only the government that needs your precious input and expertise, it is also your Francophone community!

1.4.8 The importance of providing legal translations in French

Like individuals, legal entities, such as Francophone associations and groups, have rights that are clearly spelled out in the *French Language Services Act*. That is the fundamental principle that the Commissioner's Office espoused in its contacts with the **Ministry of Health Promotion and Sport** following a complaint by a not-for-profit organization whose board members were asked to sign agreements written in English because legal translations in French were unavailable.

In response to the Office's investigation, the Ministry issued three directives to ensure that Francophone groups and organizations would be served in French.

As a result of this complaint, the Ministry has committed to (i) communicating with its Francophone clients and partners in French (ii) using the services of a certified legal translator whenever a Francophone group applies for a grant, and (iii) entering into an agreement with a certified legal translator for the provision of such services in the future.

It is important to note that the Ministry of Health Promotion and Sport made a gesture of good faith by providing the complainants with translations by a non-certified translator. In its directives, however, the Ministry implicitly acknowledges that such a translation is not an equivalent service within the meaning of the *FLSA*. The Commissioner is therefore pleased with the three new directives.

The Commissioner encourages groups and associations to demand services in French, because when it comes to legal documents, it's important to know what you're signing!

> ***[TRANSLATION] "It is improper to ask Francophone organizations to sign contracts that are written in English. Legal language — where every comma matters —, is complex enough without adding another obstacle! One has to be able understand what one is signing! Fortunately, our complaint to the Commissioner's Office was successful in changing this situation."***
>
> ***Geneviève Couillard**, Executive director, Fédération de la jeunesse franco-ontarienne*

1.4.9 Ontario Federation of School Athletic Associations

The Commissioner sometimes receives complaints that do not necessarily fall within his purview. Such complaints are not rejected out of hand, however, since analyzing them may generate practical suggestions for citizens or even valuable lessons.

For example, this year the Commissioner's Office received complaints about the lack of French-language services at the **Ontario Federation of School Athletic Associations** — whose mission is to educate through sport by providing programs and services in support of student athletes —, but the Federation is not subject to the *French Language Services Act*.

Consequently, the Commissioner's Office could not intervene. Case closed? Not quite.

The Commissioner's Office explored the matter further and found out that the Federation was composed of 18 regional school athletic associations and that all member associations could participate in the Federation's governance — in particular as members of its board of directors or by voting at annual general meetings. So, if members wanted to inform the Federation of their views and expectations — with regard to French-language services, for instance — the means to do so were at their disposal.

CHAPTER 1: Our results

That is the very simple message that the Commissioner's Office delivered to the complainants.

In other words, to obtain service in French, Francophones must take an active part in organizations — in particular by exercising their rights to speak at public meetings and sit on committees and boards of directors.

> *"To obtain service in French, Franco-Ontarians must take an active part in organizations, in particular by exercising their rights to speak at public meetings and sit on committees and boards of directors."*

The Commissioner cannot emphasize strongly enough that Franco-Ontarians can — and must — play an active role in protecting and advancing their rights, their interests and their culture.

CHAPTER 2
Current investigations

2.1 FORMAL INVESTIGATIONS

Under the terms of the *French Language Services Act*, the Commissioner may conduct a formal investigation at his discretion. The formal investigation process is different from the regular complaint process because of its official nature. The Commissioner begins by sending a notice of investigation to the deputy minister and ends by publishing and distributing an investigation report, which may contain recommendations.

The formal investigation process is normally reserved for particularly complex cases, the resolution of which is long overdue or may have major consequences for the Francophone population.

The Commissioner has launched formal investigations into two education-related cases described in the next two sections:

2.1.1 Acquisition of new schools for French-language education

The Commissioner's Office has received many complaints about the lack of French-language secondary schools in the province, especially in Toronto.

In some cases, French schools are overcrowded or are in need of capital improvements, while some English school boards have underutilized schools or even vacant buildings and grounds. Education regulations allow school boards to dispose of surplus property, but some are reluctant to do so, especially to another board.

This real estate competition has seemingly disastrous effects on Francophone students and their parents, who are forced to deal with very long commutes on a daily basis. Many of them simply give up and go so far as to move to another city or another province, while others opt for English schools — a decision that has a dramatic impact on a child's identity. Such decisions also benefit English-language boards, with increased enrolment and higher funding. It's no secret that school properties are worth a great deal of money. It would be naive to think that the value of the buildings and especially the land, particularly in Toronto, does not matter.

School boards, however, should not be motivated by profit. Their primary concern should be the well-being of students, and they should work together to ensure that each and every student can get an education and take part in extracurricular activities without any unjustifiable roadblocks.

There is a regulation that outlines the procedure to be followed by school boards wishing to dispose of buildings and land. It was developed to cope with declining enrolment. However, while enrolment is indeed shrinking for the majority of Toronto's schools, the opposite is true in the city's Francophone community. There is a need to modify the rules to deal with growth. Consequently, the Commissioner has initiated a formal investigation into the matter, to remind everyone how important it is to ensure that Francophone parents have a real choice and can have their children educated in French across Ontario.

2.1.2 French-language postsecondary education in southern Ontario

The lack of postsecondary education options in the central and south-western regions of the province is of great concern to the Commissioner.

Ontario has only two French colleges, two bilingual universities and institutions affiliated or federated with them (there are no French-only universities), one bilingual campus of an English-speaking university, along with a few other institutions that offer programs in French. This uneven access to French-language and bilingual postsecondary institutions results in an exodus of French-language students to English-language institutions.

This transfer is due to a number of factors, including the huge difference between the variety of programs available to Francophones and the variety available to Anglophones (in Central Ontario, in 2008-2009, only 3% of postsecondary programs were offered in French)[7] as well as the problem of the geographic proximity of postsecondary institutions (studies show that when the nearest post-

7 Ministry of Education, Ministry of Training, Colleges and Universities, *Document d'orientation de l'éducation en langue française*, Ottawa, Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques, 2009, p. 15.

CHAPTER 2: Current investigations

secondary institution is more than 150 km away,[8] young Francophones tend to choose the English educational system).

The repercussions go beyond postsecondary education. They affect which secondary school students will attend, in that students will prefer to attend English high schools in order to be better prepared for English college or university, since they think that English is dominant at that level. They also affect the workforce, since Francophone graduates who were educated in English may prefer to work in English because they consider having better language skills in their field of specialization.

Like many parents and students, the Commissioner regards this as a serious problem in various respects, including the right to be educated in one's own language and the problem of assimilation of young Francophones.

An investigation is needed.

2.2 OTHER INVESTIGATIONS

2.2.1 Education programs for students with special needs

Does your 15-year-old daughter suffer from major depression? Is your 12-year-old son having serious problems relating to others? While such situations are not easy to deal with day in and day out, you can at least count on Ontario's education system to ensure that your child will receive a good education... unless you have the misfortune of being a Francophone parent living in Toronto.

Regulation 196/10 made under the Education Act, (Grants for Students needs - Legislative Grants for the 2010-11 School Board Fiscal Year), provides funding for students, JK - Grade 12 in Ontario through the 72 district school boards including the 12 French-language school boards.

In cases where school-age children/youth cannot attend regular classes, special arrangements are made for school boards to deliver education programs to address the students' educational needs. These education programs are provided in facilities operated or funded by the **Ministry of Children and Youth Services**, **Ministry of Community Safety and Correctional Services** or the **Ministry of Health and Long Term Care**, and are established through a formalized agreement between a school board and a care, treatment, custody or correctional facility.

These programs are based on the premise that education is essential to a child's development and full participation in society. Through such vital programs, children receiving residential care or assistance also benefit from the support of skilled multidisciplinary teams that provide a stimulating education tailored to their needs.

However, the Commissioner received alarming reports from parents and French-language educators. While Francophone students between the ages of 6 and 12 in the Toronto area had access to day treatment education programs, 13- to 18-year-olds were out of luck.

A first-hand account

Marc Beaulieu is upset by the heart-wrenching decision he had to make to help his teenage son, who has behavioural problems. Unable to obtain services of equivalent quality at a French school in Toronto, he was forced to enrol him in an English school that provided exceptionally good services for students with special needs. For elementary school, the family, which lives in Toronto, had to enrol the boy in a French school in Oshawa, which meant three hours' commuting each day, because such services were unavailable locally.

"What bothers me the most is that my son, who started his education in French, was unable to continue in that system and had to switch to a completely different environment simply because of quality of service and the lack of equivalent-quality service in the French school system. He has been very well treated on the English side, but that's not what we wanted for him."

***Marc Beaulieu**, complainant*

8 Normand Labrie, Sylvie Lamoureux and Denise Wilson, *L'accès des francophones aux études postsecondaires en Ontario : Le choix des jeunes*, Final Report, Toronto: Centre de recherches en éducation franco-ontarienne, 2009, p. 19.

After the age of 12, Francophone youth in Toronto who are already dealing with formidable challenges can add another one to the list: attempting to re-enter a French-language school system that is not equipped for them, or switch to an English-language day treatment education program, since English-speaking teens with special needs in Toronto have access to such programs.

Even worse, a number of parents who, at their wit's end, reluctantly opt for the English-language school system face another insidious choice: they can either complicate their lives by sending their children to two different school systems or promote family cohesion by transferring them all to English schools.

The Commissioner notes that this situation is completely contrary to the laws of Ontario. There are plenty of examples of this fact: according to the *French Language Services Act*, "in Ontario the French language is recognized as an official language [...] in education"; under the *Child and Family Services Act*, whose paramount purpose is to "promote the best interests, protection and well being of children," where service providers are required to "make services to children and their families available in the French language." Meanwhile, the *Education Act* clearly states that: "The purpose of education is to provide students with the opportunity to realize their potential and develop [the skills to] contribute to their society." This aim is also echoed by the ministries.

For instance, the **Ministry of Education** states in its Policy/Program Memorandum No. 85 that it "believes that the education of school-age pupils must not suffer if they are required to attend government-approved facilities for care and/or treatment purposes. As much as possible, these persons should attend regular or special education classes in local schools."

In its Strategic Framework 2008-2011, the **Ministry of Children and Youth Services** mentions its vision of an Ontario "where all children and youth have the best opportunity to succeed and reach their full potential," and its intention to "... ensure that building adaptive living skills is a core element of all our services."

The situation is especially troubling since a number of organizations have lobbied the government on this issue, and one of them even volunteered to administer a day treatment education program for 13- to 18-year-old Francophones.

Even though all the key components exist — i.e. young people waiting, collective will, the required space and accommodations and a clear protocol from the Ministry of Education — negotiations are going nowhere. The stumbling block? Funding. The Ministry of Children and Youth Services disputes the proposed start-up and operating budget, referring to a comparative analysis based on what the proponents regard as a fundamentally dissimilar program.

In the Commissioner's view, financial arguments are secondary. What matters most are the fundamental principles of the well-being of children, equitable access to education and the linguistic rights enshrined in the Constitution — principles that all point to the only acceptable outcome: the establishment of a day treatment education program for Francophone adolescents, no matter where they live.

RECOMMENDATION 2

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of Children and Youth Services** take all available steps to ensure availability of day treatment education programs for Francophones aged 13 to 18 in Toronto by the beginning of the 2011-2012 school year.

The Commissioner also recommends that the Government of Ontario study the situation province-wide to ensure that adequate education programs are available in French to help Francophone teens with behavioural disorders reach their full potential.

2.2.2 Designation of bilingual positions in the Ministry of Education

A citizen contacted the Commissioner's Office to complain about a situation that he finds unacceptable concerning French-language services in the regional offices of the **Ministry of Education**. According to the complainant not all of these offices are providing the same level of French-language services.

CHAPTER 2: Current investigations

The Ministry has seven regional offices, located in Toronto, London, Barrie, Thunder Bay, Sudbury, North Bay and Ottawa. The role of these offices is to provide a liaison between the Ministry and the school boards, private schools and institutions that provide educational programs.

The main role of these offices is to provide school boards with support in the implementation of educational programs, the monitoring of programs and policies in the elementary and secondary educational system and clarifying the Ministry's policies and programs for the elementary and secondary education sector, as well as for parents.

However, only four of these offices provide services in French while the London, Barrie and Thunder Bay offices do not. Those offices ask for the assistance of the nearest office in providing bilingual services over the telephone. This situation is far from representing a permanent solution to this problem.

Since the Ministry has not been able to provide bilingual staff, as it does not have enough resources because of government-wide budget restrictions, it plans to set up an automated telephone service for those three offices. That service would tell callers which extension they can dial to receive services in French.

Naturally, this option does not constitute equivalent services, since they cannot meet the specific needs of French-language school boards across the province. Those school boards must rely upon experts who are able to suggest specific solutions to them that are adapted to their local concerns. .

2.2.3 Municipally-administered courts

At the end of the 1990s, the Government of Ontario decided to transfer courts administration and some prosecutorial responsibilities for provincial offences to municipalities. The Memorandum of Understanding signed by municipalities across Ontario includes a clear commitment that municipalities will provide the same level of services in French that the province provided before the transfer.

In 2008, a Committee made up of representatives of the Francophone community, municipal partners and the **Ministry of the Attorney General** was set up in order to identify the existing challenges and difficulties municipal courts were facing in the delivery of French-language services, and to try to provide solutions. A survey was conducted by the Committee to assess their needs and highlight some best practices. Through the work of this committee, municipalities are now better equipped to provide bilingual hearings and trials.

The Commissioner recognizes the efforts made by the Ministry to ensure that municipalities fulfill their obligations, and he fully understands the complexity of this issue because of the diverse nature of partner municipalities. However, the Commissioner's Office still received complaints this year concerning the lack of French-language services, both in the reception area and during hearings in these municipally-administered courts. The Commissioner considers that the Ministry must now take concrete steps to put an end to these breaches.

2.2.4 Reduction, Reuse and Recycling – Waste Diversion Ontario (WDO)

French-speaking Ontarians regularly contact the Commissioner's Office to demand French-language services from organizations that have been mandated by the **Ministry of the Environment** to divert waste.

The purpose of the waste diversion programs is to promote the reduction, reuse and recycling of waste that come from selected used items, which otherwise would end up in landfill (such as household paper, tires, cell phones and batteries). Not-for-profit Industry Funding Organizations, in conjunction with Waste Diversion Ontario, develop and operate diversion programs. To fund these programs, Industry Funding Organizations set and levy program fees on the producers, manufacturers and importers of captured products. Individual producers, manufacturers and importers may choose to include all or some of their program fees in the prices they charge to retailers, who may in turn choose to pass on the costs to consumers at the cash register.

In July 2010, there was a lot of talk about "eco fees" – charges some retailers add during the sale of products covered by waste diversion programs. These charges, notably those related to materials added to the Municipal Hazardous or Special Waste (MHSW) diversion program in July 2010, confused some consumers. As a result the government announced changes to the MHSW program, including the cancellation of fees on those added materials.

By doing so, the Ministry demonstrated the importance it placed on satisfying Ontarians concerning waste diversion — but only English-speaking Ontarians.

Indeed, French-speaking Ontarians who want to find out more about waste diversion, including the type of fees that they might be charged at the cash register, must put up with the English-only operations of the organizations that the government has mandated for waste diversion.

According to the *Waste Diversion Act, 2002*, Waste Diversion Ontario is mandated with developing, implementing and operating waste diversion programs for wastes designated under that act. In order to fulfill this mandate, Waste Diversion Ontario establishes Industry Funding Organizations and oversees the development and operation of waste diversion programs. But these industry funding organizations do not provide any documentation or services in French — and make no apologies for this fact.

In fact, the Ministry of the Environment indicates it will not be introducing new requirements for Waste Diversion Ontario or Industry Funding Organizations to provide services in French.

Furthermore, the Ministry of the Environment claims it cannot dictate the day-to-day operations of either Waste Diversion Ontario or the Industry Funding Organizations, because it does not have oversight authority over these organizations.

The Commissioner disagrees with this position. The corporations being referred to here were created by a provincial statute, in accordance with well-established governmental goals and priorities. To simply ignore this fact is totally unacceptable for citizens.

The Commissioner suggested that the Ministry take advantage of the review of the MHSW program in order to take the needs of Francophones into account. Instead of doing that, however, the Ministry is proposing to fund municipalities to fill some of the void created by the removal of certain materials from the MHSW program. Municipalities, generally speaking, are not required to provide French-language services under the *French Language Services Act*.

The Commissioner does not agree with this. In his opinion, it is totally inexcusable, in a province that places a lot of emphasis on the green economy, for the Ministry of the Environment to knowingly and tacitly contribute to Francophone consumers not having full access to information and services in French that could improve the success of these waste diversion programs ... especially since the money of Francophone consumers is also being used to finance these operations!

RECOMMENDATION 3

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of the Environment** ensure that Francophones have at their disposal, in French, all required information to fully participate in the province's waste reduction, reuse and recycling programs in order to meet the government's environmental objectives. To accomplish this, the Ministry must take appropriate action to require Industry Funding Organizations involved in waste diversion programs to meet French-language obligations pursuant to the *French Language Services Act*.

2.2.5 Ontario Works

The Ontario Works program was already discussed in the last annual report, and it has continued to cause dissatisfaction among some citizens, in Toronto in particular. They have questioned the availability and the quality of the French-language services of that program, which is provided by municipalities on behalf of the **Ministry of Community and Social Services**.

In order to deal with this recurring problem, the Ministry has worked with Toronto Employment and Social Services to develop an action plan dealing with French-language

CHAPTER 2: Current investigations

services at the **City of Toronto's Employment and Social Services** offices. The Commissioner has asked for an update of that plan in order to assess the progress being made on this issue.

In October 2010, a communications strategy was developed in order to inform the managers and all of the staff members in the 15 local offices that clients are not required to come with an interpreter in order to receive services in French, as was indicated on that Toronto organization's website. That piece of information, which had irritated quite a number of citizens, was unfortunately still on the website in question at the time of writing this report. However, the Ministry had said that this would be corrected.

> ***[TRANSLATION] "Service users that were being told to provide their own interpreters came knocking on our door for help. Even though we have never refused to provide this service, thanks to our many devoted volunteers, we have neither the resources nor the mandate to do so."***
>
> ***Norbert Gottfried Piché***
> *Settlement Coordinator,*
> *Centre francophone de Toronto*

The strategy on active offer of French-language services also included training for staff on how clients can access and receive those services. That training also informed employees about how they can communicate clear messages to French-speaking clients in order to advise them that French-language services are available.

The Ministry reports that this training was provided for staff members in the Toronto region between September 2010 and March 2011, to make them aware of their responsibilities and obligations under the *French Language Services Act*.

In addition, the managers were informed about the importance of identifying those clients who have filled out an online request in French. Therefore, since last October, when a client makes a request in French, a bilingual officer is supposed to contact him or her to offer assistance.

In fact, the **City of Toronto's Employment and Social Services** has promised to send a letter to the French-speaking case workers in that city in the next few months, to inform them how their clients can access French-language services in the *Ontario Works* program, and in particular from designated offices.

The Commissioner acknowledges the efforts that have been made by the Ministry to ensure that the City of Toronto fulfills its obligations to provide French language services at all times, however, those efforts are still insufficient in terms of real integration of French-language services into the development of this program. Furthermore, this solution is limited to the metropolitan area. Therefore, this is just a small first step which could, nonetheless, lead the way in terms of things that can be done elsewhere in Ontario.

2.2.6 Property Taxes and Francophones (MPAC)

The Commissioner's Office has received new complaints on the extremely complex issue of the **Municipal Property Assessment Corporation**. According to many citizens, this Corporation, which maintains a public record of directions of school support on taxable property across Ontario, has adopted practices that are discriminatory against French-language school boards. In addition, the complainants allege that the data gathered by the Corporation contains errors that are prejudicial to tracking demographic trends for educational planning purposes and determining the number of school board trustees to be elected.

The Commissioner's Office contacted the **Ministry of Education**, which provided it with a detailed response in an attempt to address the concerns raised.

According to the Ministry, only Catholics or persons having rights under section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*[9] can direct their school-purpose property taxes to a Catholic or French-language board.

9. For more information: http://laws-lois.justice.gc.ca/eng/chartet/ (page consulted in April 2011)

A proposal for an alternative system to determine school support would require a thorough review of the *Education Act*, the *Assessment Act* and other provincial statutes and would require significant amendments to ensure it complies with constitutional and operational requirements. The Ministry of Education provided a response on April 30, 2010, indicating the Ministry is prepared to consider the concerns raised by the complainants.

With regard to information that the Municipal Property Assessment Corporation has that could be inaccurate, the Ministry wants to allay these fears. The Ministry reports that it does not use that information for any policy purposes, including funding and planning. In fact, it made a point of specifying that the French Language Education Policy and Programs Branch, in partnership with the French-language school boards, is developing and implementing sociodemographic profiles of the school communities that are specific to each French-language school and school board.

French-language school boards, however, consider that they are at a disadvantage "by default" as compared to their English-language public counterparts, and are continuing to put pressure on the Municipal Property Assessment Corporation to make changes.

Stakeholders are also looking for alternative solutions to this thorny issue. One such solution would allow property owners to choose the school board that they wish to support, but also require the Corporation to respect that choice, even when a property owner changes properties within the same area of the school board of his or her place of residence. The Commissioner encourages the parties concerned to continue their discussions in order to reach a realistic and pragmatic solution, and he will continue monitoring this issue closely.

2.2.7 Ontario Power Authority (OPA)

In March 2011, Ontario's local electric utilities, in cooperation with the Ontario Power Authority (OPA), launched a province-wide "saveONenergy" conservation campaign. The conservation programs are offered through local electric utilities and funded through the OPA.

The Commissioner received a number of complaints from French-speaking Ontarians who had received by mail a booklet of money-saving coupons from their local electric utility for the purchase of energy-efficient products. These coupons, part of the "saveONenergy" campaign, were distributed to all Ontario households.

Unfortunately, the coupons in question were mailed in English only. Sure, they were available for download in French on the saveONenergy website, but, first, the booklet did not bear a mention to that effect, and, second, locating the French coupons on the English-only Web site required deftness and a lot of, well... energy.

Following a number of complaints, a series of other materials were developed in French for the saveONenergy campaign, including French-language radio ads that were run in cities across the province, including Toronto, Ottawa and Sudbury, from March 14 to March 18 and March 28 to April 11. French-language bill inserts, posters, print ads and direct mail were also made available to local electric utilities to customize and distribute to their customers to encourage French-speaking consumers to fully participate in energy conservation. Content for residential customers was also added, in English and in French, to the saveONenergy website.

The OPA has also been working in partnership with some electric utilities which are developing additional French language marketing materials for their regions to facilitate the sharing of these with other electric utilities.

The statute that established the Ontario Power Authority in 2004 was written in such a way as to exclude it from the requirements of the *French Language Services Act*. Therefore, when it comes to obtaining energy saving information in French, citizens must rely on the Ontario Power Authority's goodwill.

It is worth mentioning that, in his 2008-2009 Annual Report, the Commissioner, after having received numerous complaints related to the lack of French services in the energy sector, pointed the finger at two other agencies — namely Hydro One and Ontario Power Generation. The Commissioner was very aware that these agencies, as independent for-profit business corporations, were out of the reach of the *Act*.[10]

10. The *French Language Services Act* applies to "government agencies" defined as a board, commission or corporation having the majority of its members or directors appointed by the Lieutenant Governor in Council. This is not the case for agencies under the *Electricity Act*; they are therefore excluded from the application of the *French Language Services Act*.

CHAPTER 2: Current investigations

but he suggested that this did not have to be so, as they were subject, for example, to the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, the *Public Sector Salary Disclosure Act* and the *Auditor General Act*.

The **Ministry of Energy**, which oversees agencies governed by the *Electricity Act*, including the Ontario Power Authority, heard the Commissioner's concerns. However, it limited its action to a letter from the Deputy Minister to Ministry's agencies articulating the expectation that, regardless of the legislative framework, all bodies affiliated with the Ministry demonstrate a commitment to serving Francophones in Ontario. The Commissioner decided to wait out the results.

Bottom line: communications supporting a flagship initiative of the Ontario government prepared by a publicly mandated organization and meant for all Ontario citizens must be bilingual.

Cue March 2011. Despite the earlier plea from the Ministry of Energy to its agencies, despite the Commissioner's clearly expressed concerns and despite the laudable steps taken by government as a whole to engage and communicate with its French-speaking citizens, the Ontario Power Authority, with the help of its local partners, distributed throughout the province 5,000,000 householders in English only.

The Commissioner can no longer tolerate such a lack of concern for the rights of the Francophone community. Bottom line: communications supporting a flagship initiative of the Ontario government prepared by a publicly mandated organization and meant for all Ontario citizens must be bilingual. Logistical arguments will not do; nor will non-equivalent "alternatives" for Francophones.

The facts are clear: the Ontario Power Authority is governed by a provincial statute, the Government of Ontario is its only shareholder, and the Ontario Power Authority is accountable to the Ontario Legislature. The same could be said of other agencies, such as Hydro One and Ontario Power Generation.

The Commissioner seeks to put an end to non-compliance to the *French Language Services Act* by these agencies when it comes to programs, services and communications aimed at the public at large, especially those pertaining to energy conservation initiatives.

Therefore the Commissioner makes the following recommendation:

RECOMMENDATION 4

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of Energy** seek to amend the *Electricity Act* to ensure that the Ontario Power Authority be subject to the *French Language Services Act* insofar as its programs, services and communications targeted to the general public are concerned.

The French Language Services Commissioner also recommends that the **Ministry of Energy** seek to amend the *Electricity Act* to ensure that any current or future entity created under the *Electricity Act*, including Hydro One and Ontario Power Generation, be subject to the *French Language Services Act* insofar as programs, services and communications targeted to the general public are concerned.

2.3 OTHER CASES

The Commissioner's Office receives approximately one complaint per day. In light of this considerable number of issues and the impact of the services provided to Ontarians by and on behalf of the Government of Ontario, it is not surprising that the types of the problems that are referred to the Commissioner vary enormously. While some problems are of a global or systemic nature, others are of a much more personal nature and illustrate how a lack of French-language services can have a very real impact on the lives of French-speaking citizens.

The following paragraphs provide a brief overview of some of the issues that the Commissioner is currently investigating, and these issues have very concrete repercussions for the citizens involved.

- A Francophone citizen visited her elderly mother in a long-term care centre. She was quite disturbed by the conditions in that facility. She called the **Ministry of Government Service**'s ServiceOntario ACTION Line

as soon as she got home, in order to file a complaint against the facility in question. She asked the person who answered to speak to someone in French. She was told — in English — that there were no services in French, and then the call was disconnected. Needless to say, this was very upsetting for a citizen who didn't know where to turn to help her mother.

- Parents of Francophone deaf or hard of hearing children object to the fact that in the specialized school attended by their children, which belong to the **Ministry of Education**'s network, students receive services of doubtful quality. In particular parents complain that there are not enough courses in basic subjects such as French and Mathematics due to a lack of qualified French-speaking teachers and interpreters.
- A caseworker dealing with violence against women would like to provide essential information to a French-speaking woman who needs to get out of an unhealthy relationship. The caseworker finds resources on the **ServiceOntario** website that would be extremely useful, but they are either in English-only or refer to services outside of Ontario. They are therefore of no use to this French-speaking citizen, who is in a precarious situation.
- The planned expansions of a number of dump sites in rural areas has affected numerous families, many of whom are French speaking and who live near the lands that are slated for these expansions. Before authorizing the projects, the **Ministry of the Environment** announces short public consultations on its environmental assessment website. However, the notices regarding these consultations as well as the supporting documentation is only provided in English. Essentially, French-speaking families on whom the expansions could have direct impact are excluded from the consultation process, unless they are prepared to embark on the complicated process of getting the necessary translations done quickly or requesting that the consultation deadline be extended. In other words, they claim they are facing a losing battle.
- A mother is experiencing personal problems that are temporarily resulting in a requirement by the courts that her contacts with her child be supervised. She would like to maintain contact with her child, and to do so she must go through the **Ministry of the Attorney General**'s *Supervised Access Centre* program. But her local Supervised Access Centre has informed her that she cannot see her daughter unless she communicates with her in English, due to a lack of employees capable of supervising visits in French. Although this citizen has the right to receive French-language services, she hesitates to lodge a formal complaint because she is afraid that she will lose her visitation rights. And given that the young girl does not understand English, visits between mother and daughter have been reduced to pantomimes, a few caresses and saying *"maman"* and *"je t'aime,"* — the only words in French that are authorized by the Centre.

FLSC Ontario

CHAPTER 3
Complaints

3.1 COMPLAINTS RECEIVED IN 2010-2011

In 2010-2011, the Commissioner's Office received 381 complaints (Table 1). The increase in the number of complaints observed over previous years continues. This result shows an unquestionable desire by Francophones to receive high-quality services in French. Indeed, the Commissioner's Office deals with an average of one complaint per day from French-speaking Ontarians that fall below their expectations because of non-compliance with the *FLSA*.

3.1.1 Complaints by category

Of the 381 complaints received in 2010-2011, 328 led to an investigation and 291 were deemed admissible. This represents nearly three-quarters of the total number of complaints received over this 12-month period, while 53 complaints were determined to be inadmissible. This latter figure is slightly down compared to the previous year — a situation that may be explained by the fact that French-speaking Ontarians are increasingly familiar about the role and mandate of the Office of the French Language Services Commissioner and understand what type of complaints fall under its jurisdiction.

Table 1

COMPLAINTS RECEIVED APRIL 1, 2010 - MARCH 31, 2011	
	Number
Investigated	328
Admissible	291
Other types of complaints	20
Low impact	17
Inadmissible	53
Total	**381**

Inadmissible complaints (Table 2) are divided into five categories according to jurisdiction: Provincial, Federal, Municipal, Private sector, and Trivial/frivolous/vexatious/in bad faith. Inadmissible complaints in the Provincial category include cases dealing with non-designated areas under the *FLSA*, government organizations not subject the *Act* but under the government's control, or those that have been affected by government restructuring. In fact, this category accounts for almost one-third of inadmissible complaints. The remaining categories are distributed equally between the Municipal, Federal and Private sector.

Table 2

INADMISSIBLE COMPLAINTS	
Province	16
Federal	11
Municipal	12
Private sector	12
Frivolous/vexatious/in bad faith	2
Total	**53**

The Commissioner's Office also recorded a decline of nearly half the number of complaints under the "Other types" [11] category as compared with the previous year. This category (Table 3) includes cases involving either independent bodies or entities created, mandated or funded by the government.

In 2010-2011, these complaints primarily concerned hospitals and identified agencies, non-designated areas under the *FLSA*, cases of devolution, partnerships, and independent bodies that receive government funding. Although these cases were investigated, they were not added to the total number of complaints regarding a given ministry.

Table 3

OTHER TYPES OF COMPLAINTS	
Devolution	4
Partnership	1
General	13
Subsidized	2
Total	**20**

As for ministry-related complaints, this year the Commissioner's Office received a total of 291 (Table 4) in addition to the 87 complaints that were carried over from the previous year. Of this number, 205 were found to be admissible while 181 were resolved — a total representing almost 80%.

It is also important to mention that the 22 complaints carried over from 2008-2009 have all been resolved except for two which present complex and systemic issues.

11. Other types of complaints are difficult to categorize. They primarily concern the delivery of services where a member of the public has no other option because the agency has a monopoly on the service. These complaints are within the provincial government's purview and relate to agencies created, subsidized or mandated by various ministries to offer programs and services that, in cases of devolution, were previously delivered by the province.

Table 4

TOTAL NUMBER OF ADMISSIBLE COMPLAINTS, BY INSTITUTION

Institution	Complaints carried forward from fiscal 2009-2010	Admissible complaints for fiscal 2010-2011	Total number of complaints processed	Ongoing	Resolved	Founded	Unfounded
Legislative Assembly[12]	0	4	4	1	3	3	0
Ministry of Aboriginal Affairs	0	1	1	0	1	1	0
Ministry of Agriculture, Food and Rural Affairs	3	2	5	2	3	0	3
Ministry of the Attorney General	13	21	34	16	18	17	1
Ministry of Children and Youth Services	3	18	21	20	1	1	0
Ministry of Citizenship and Immigration	1	1	2	0	2	2	0
Ministry of Community and Social Services	9	10	19	1	18	18	0
Ministry of Community Safety and Correctional Services	2	9	11	3	8	7	1
Ministry of Consumer Services	0	2	2	0	2	2	0
Ministry of Education	2	78	80	60	20	9	11
Ministry of Energy	1	12	13	10	3	3	0
Ministry of the Environment	0	8	8	1	7	7	0
Ministry of Tourism and Culture	0	4	4	0	4	4	0
Ministry of Economic Development and Trade	0	2	2	2	0	0	0
Ministry of Finance	27	20	47	11	36	35	1
Ministry of Government Services	2	29	31	11	20	19	1
Ministry of Health and Long-Term Care	15	34	49	17	32	30	2
Ministry of Health Promotion and Sport	3	2	5	1	4	4	0
Ministry of Infrastructure	0	1	1	1	0	0	0
Ministry of Labour	1	4	5	2	3	3	0
Ministry of Municipal Affairs and Housing	2	4	6	3	3	0	3
Ministry of Natural Resources	0	3	3	0	3	3	0
Ministry of Northern Development, Mines and Forestry	2	0	2	0	2	2	0
Ministry of Revenue	0	1	1	1	0	0	0
Ministry of Training, Colleges and Universities	0	8	8	5	3	2	1
Ministry of Transportation	1	10	11	2	9	9	0
Municipalities[13]	0	3	3	3	0	0	0
Total	87	291	378	173	205	181	24

12. These complaints refer to entities that report directly to the Legislative Assembly.

13. These complaints are deemed admissible when they are brought against a municipality that has a by-law that guarantees the provision of French-language services.

CHAPTER 3: Complaints

The main ministries offering services directly to the public — i.e. the Ministry of Health and Long-Term Care, the Ministry of Government Services, the Ministry of the Attorney General and the Ministry of Education — account for more than half of complaints. Concerning the latter ministry, it is important to mention that 56 of 78 complaints received deal with the formal investigation concerning the acquisition of new schools for French-language education referred to in Chapter 2.

3.1.2 Geographical distribution of complaints

Analysis of the geographical origin of complaints received in 2010-2011 does not precisely mirror the geographic distribution of Francophones in Ontario[14] but is, nonetheless, similar to last year's distribution. Indeed, citizens living in Central, Eastern and Northern Ontario — regions with large concentrations of Francophones — were more numerous to call upon the services of the Commissioner's Office, as shown in Table 5.

This table also shows that 50% of all complaints came from Central Ontario, followed by Eastern Ontario with 33% of total complaints and Northeastern Ontario with 12%. Together, Central and Eastern Ontario account for over 80% of complaints received in 2010-2011.

Table 5

GEOGRAPHIC DISTRIBUTION 2010-2011	
Region	**%**
Central Ontario	51
Eastern Ontario	33
Northeastern Ontario	12
Southwestern Ontario	2
Out of Province/Other	2
Total	**100**

In 2010-2011, the Commissioner's Office did not receive any complaints from Northwestern Ontario.

Finally, it is important to note that obtaining an accurate picture of the geographical origins of complaints is a complex undertaking given the advent of new communication technologies and the increased mobility of residents. A person from Chapleau, for instance may want to complain about the poor quality of French-language services in North Bay or might want to speak out concerning unsatisfactory services offered over the phone by an employee located in London. That said, the only criterion used to generate this table was the complainant's place of residence — a criterion that measures the level of notoriety achieved by the Commissioner's Office among Francophones throughout Ontario.

3.1.3 Information requests

In the period covered by this fourth annual report, the Commissioner's Office received a total of 45 wide-ranging information requests. Among these requests, the majority had to do with French-language services and more specifically obligations and interpretation of the *French Language Services Act*. Many citizens also requested information regarding the obligations of private businesses under the *FLSA*.

As well, many others contacted the Commissioner's Office for information about public services offered by the Government of Ontario. Finally, certain individuals showed interest in obtaining statistics about the Francophone community and enquired about the changes made by the federal government to the 2011 Census.

These requests were handled within a reasonable timeframe, while respecting the capacity of the Office's staff and, where appropriate, referrals were provided.

14. According to the profile of Ontario's Francophone community published by the Office of Francophone Affairs in 2009, the size of the Francophone population varies from one region to another — i.e. close to two-thirds of Francophones live in Eastern and Northeastern Ontario (41.5% and 22.5% respectively) notably in Champlain Township. Over 28% of Francophones live in Central Ontario including a third of this number in Toronto, while Southwestern and Northwestern Ontario have a Francophone population of 6% and 1.5% respectively.

CHAPTER 4
Key observations

4.1 RECOMMENDATIONS FROM PREVIOUS YEARS

With the publication of his fourth annual report, the French Languages Services Commissioner will have made more than a dozen recommendations, over the past three years. As shown in Table 6, some of his recommendations have been acted upon by the Government of Ontario, others have been partially implemented or are in the process of being implemented, while some seem to have been ignored:

Table 6

IMPLEMENTATION OF THE COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS (2008 - 2010)

Action taken by the government:	Satisfactory	In progress	Unsatisfactory	Details
New Inclusive Definition of Francophone (IDF)	✓			4.1.1
Revision of the role of French Language Services Coordinators			✗	4.1.2
Regulatory framework for services provided by third-party service providers		✓		4.1.3
Translation of the province's regulations		✓		4.1.4
Mandatory human resources policy for the designation of bilingual positions		✓		4.1.5
Role and responsibilities of the Office of Francophone Affairs			✗	4.1.6
Establishing a Bar and Bench Committee reporting to the Attorney General	✓			4.1.7
Clear directive on the active offer of French-language services		✓		4.1.8
Permanent strategy to promote French-language services		✓		4.1.8
Protecting French-language services in the event of privatizations	✓			4.1.9
Public Health Unit compliance with the *FLSA*			✗	4.1.10
Children's Aid Societies' compliance with the *FLSA*		✓		4.1.11
Community Care Access Centres' compliance with the *FLSA*	✓			4.1.12

Of course, this table requires further explanation. From the start of his mandate, the Commissioner has used his broad power of recommendation in two ways.

He proposed systemic changes to improve the capacity of Ontario's civil service to integrate French-language services.

And from time to time, he also used his power of recommendation when his investigations made it obvious that there was an impasse in the government administration and that only clear policy direction could help to resolve a particular issue. That was the case with the province's Public Health Units and Children's Aid Societies.

As illustrated in Chapter 1, the Commissioner has chosen to take a pragmatic, results-oriented approach to resolving complaints, based on the ultimate goal of the *French Language Services Act*, which is to preserve the cultural heritage of the province's Francophone population for future generations. That approach has proven highly effective and is well-suited to the imperatives of a relatively new government organization such as the Office of the French Language Services Commissioner.

In his second annual report, the Commissioner had reported on the meagre resources allotted to the Office of Francophone Affairs and had lamented the fact that the

CHAPTER 4: Key observations

Office's role was not well understood within Ontario's civil service. The government's response was rather disappointing. It indicated that changes could not be made in the middle of a recession. The Commissioner disagrees.

In any case, whether it is establishing a regulatory framework for services provided by third-party suppliers, implementing a policy on designating bilingual positions in the public service or working to ensure that the government has a clear directive on active offer, the Office of Francophone Affairs has its hands full.

Obviously, that in itself should not stop the Commissioner from making further recommendations. As far as structural recommendations are concerned, however, the Commissioner's view is that it would be best to let the ones he has made run their course. Just as it is common practice in agriculture to let the land recover, it makes sense to allow previous years' recommendations to work their way through the system. Good outcomes are certainly preferable to hasty responses.

The following is a chronological review:

4.1.1 New Inclusive Definition of Francophone

Year of recommendation: 2007-2008
Follow-up by government: satisfactory

Since June 2009, the Ontario government has had a new **Inclusive Definition of Francophone** (IDF). The Commissioner has praised the effective implementation of his very first recommendation. The IDF includes people whose mother tongue is not necessarily French or English but who know French and speak it at home.

Not a single meeting goes by in which the Commissioner does not take the opportunity to talk about the new definition and mention the province's leadership in the area. The Commissioner refers to it in most of his speeches. Moreover, the members of the Franco-Ontarian community are delighted that the community is being enhanced on a daily basis by the influx of Francophone newcomers. Similarly, the new definition is having a profound impact on their sense of belonging and their pride in being Franco-Ontarian.

Two years later, it is important to ask ourselves whether the definition is understood and, above all, borne in mind by all of the province's ministries and governmental organizations. The Commissioner even received a request for information about the fact that a large city in Ontario does not use the figures indicated by the IDF in determining the exact number of Francophones in each neighbourhood.

The Commissioner has not ruled out the idea of conducting a study in the next year to ensure that the IDF's calculation method is actually being used by the Government of Ontario and its service providers. This study would also measure the impact of this new definition on government programs and services.

4.1.2 Revision of the role of French Language Services coordinators

Year of recommendation: 2007-2008
Follow-up by government: unsatisfactory

Two years ago, three new French-language services Manager positions were created for the three new clusters of ministries. This pooling of ministries has some positive effects. Nevertheless, despite the good will and hard work of the members of those teams, there are generally too many ministries and the coordinators do not always have access to the deputy minister in each ministry, as required by the Act. The object here is not to rehash all the questions raised in the second annual report, but merely to make it clear that the jury is still out! Implementation of the *FLSA* is still incomplete, as the Commissioner had requested full compliance with the *Act*, which still has not been achieved. The Commissioner has not excluded the possibility of stating his position again on this important issue in the next few years.

4.1.3 Regulatory framework for services provided by third-party service providers

Years of recommendation: 2007-2008 and 2009-2010
Follow-up by government: in progress

It has become a recurring theme for the Commissioner to talk about the absolute necessity of closing the loopholes regarding services that private service providers provide to the public on the government's behalf. Yet, the *FLSA* is

quite clear when it comes to the obligation of ministries to ensure that services provided are, of course, available in French. Why would it be any different when there is a third party providing a service on behalf of the government? The answer is obvious when one asks this question.

The government can no longer afford any more hesitation.

It must take action and propose the adoption of a clear regulatory framework covering the obligations of service providers that provide public services on the government's behalf. This is especially important in light of the coming review of all government programs and services announced in the budget presented on March 29, 2011. The more the government depends on outside service providers, the better defined the rules must be.

The government simply does not have the luxury of waiting any longer before taking action. Ontario's Francophone population can accept nothing less than simple compliance with its linguistic rights.

4.1.4 Translation of the province's regulations

Year of recommendation: 2008-2009
Follow-up by government: in progress

The **Ministry of the Attorney General** took a step in the right direction by agreeing to play a leadership role, as specified in the *FLSA*, in introducing criteria to help ministries decide whether their regulations should be translated into French. The Commissioner recommended the development of such criteria so that the Francophone population would be able to take an active role in areas such as health, safety and community development.

The Ministry established a steering committee. Its mandate is to provide the entire government with a strategy for both new and existing regulations. For the Ministry, the key point is to make sure that all ministries take a consistent approach to the translation of regulations.

The Ministry of the Attorney General informed the Commissioner's Office that a number of regulations were already being translated. According to the Ministry, when they are filed, the number of translated regulations will equal about 10% of the existing unilingual regulations and clean the slate for a number of ministries. The Commissioner has never focused on specific percentages, but is pleased that the Ministry is also working on the development of criteria to guide the ministries in their decisions on translating existing regulations into French or adopting new regulations in both languages.

These initiatives are certainly to be commended, and the Commissioner is pleased that the ministry is taking action in establishing a policy governing the issue of translating the province's regulations.

The Commissioner is looking forward to seeing this policy come to fruition.

4.1.5 Mandatory human resources policy for the designation of bilingual positions

Year of recommendation: 2008-2009
Follow-up by government: in progress

In his second annual report, the Commissioner provided a lengthy description of a problem experienced by many members of the public and by public servants: much seemed to be made of having someone in a bilingual position, but no effort was made to ensure that the position was consistent with the provision of service to the public. The Commissioner therefore recommended the development of a mandatory policy on human resources for French-language services, including management positions. The policy was to include strategies for designation, removal of designation, recruitment, retention and professional development.

The government has not been idle over the last two years. Improved human resources policy direction on designated bilingual positions was drafted and is proceeding through approvals to the **Public Service Commission**.

To round out this policy, the **Office of Francophone Affairs** is developing a guide for managers and other people in leadership positions.

The Commissioner hopes that this mandatory policy will place greater emphasis on the requirement for managers to develop real human resources plans for French-language services. They must prove that they have the capacity to serve the Francophone population in every work unit that provides service to the public. It should not

be left up to the manager to determine where he or she needs to designate a position. It should be dictated by the human resources plan, which should be reviewed by the French-language services coordinator and approved by the senior management of the ministry or government agency concerned.

The Commissioner is not asking for all senior management positions in the public service, or even all the ones that involve dealing with the public, to be made bilingual. However, there are senior positions in which knowledge of the Francophone community, an ability to communicate with that community and a real sensitivity to its needs are crucial, because the attributes of senior managers shape the attributes of their employees. It is the Commissioner's wish that instead of sweeping this fundamental part of his recommendation under the rug, the government show some imagination and vision for the future.

4.1.6 The role and responsibilities of the Office of Francophone Affairs

Year of recommendation: 2008-2009
Follow-up by government: unsatisfactory

The recommendations made by the Commissioner regarding structural and systemic issues seems to have placed very heavy demands on the **Office of Francophone Affairs** — the government body responsible for implementing most of the Commissioner's recommendations. In the last few years, the Commissioner has made many recommendations, each of which takes time and a great deal of work to implement. The Office's staff, already very small as a result of numerous budget cuts over the years, is inundated by a very heavy day-to-day workload in addition to the task of implementing the Commissioner's recommendations. The Office of Francophone Affairs has only 20 permanent employees. Yet it must not only serve as a "mini-ministry" of Francophone affairs, managing the concerted, coordinated implementation of French-language services, but also supply speeches and memoranda for a minister. The communications needs are enormous and there are only four employees to perform this function, in contrast to other ministries, which on average have a substantially larger communications staff. The same can be said of the Policy Branch. In any event, there has not been any significant and permanent increase in the funding of the OFA since 1998.

The Office of Francophone Affairs must have the means to play a proactive and effective role within government. Given the multiple demands on this small office, the Commissioner would argue for increased investment in the Office to ensure that they can more effectively play the role they have been assigned. However, an increased investment would not suffice. It is essential to allow the Office of Francophone Affairs to take its rightful place within government in order for this body to fully achieve its horizontal vocation and mission.

4.1.7 Establishing a Bar and Bench Committee reporting to the Attorney General

Year of recommendation: 2008-2009
Follow-up by government: satisfactory

The **Attorney General** has truly taken steps to ensure that the Commissioner's recommendation will be followed. The appointments of the **Honourable Paul Rouleau**, a judge at the **Court of Appeal for Ontario**, and attorney **Paul Levay**, representing the ***Association des juristes d'expression française de l'Ontario,*** at the head of a Bar and Bench Committee are very positive signs. It is not an easy task to do such a large-scale review in the area of the appointment of bilingual judges and in the field of continuing training for judges in terms of language rights, while they also have quite demanding full-time jobs.

The Commissioner does not want to unduly hasten a process that is already well underway. He hopes that this Committee will produce effective and pragmatic recommendations.

4.1.8 Directive on active offer and permanent strategy to protect French-language services

Year of recommendation: 2009-2010
Follow-up by government: in progress

The Government of Ontario agrees with the principle of the active offer of French-language services, which consists of creating an environment that welcomes requests for services in French, by telephone, in person,

online or in any other way. The **Office of Francophone Affairs** has produced a guide for public servants, which was described in last year's annual report, in order to provide them with guidance on the effective implementation of this concept. The **Ministry of Government Services**, through ServiceOntario, has also been productive. A directive produced by that ministry, which has been developed and distributed to all of ServiceOntario's private service provider offices, informed those offices about their obligations in terms of compliance with the *FLSA*. The same is true for all new service providers, who are contractually bound to comply with the *Act*. This is certainly a step in the right direction. But there is still some way to go, because there is a difference between being familiar with the *Act* and actually creating an environment in which French can be used easily.

Every Francophone who does not receive an active offer of French-language services becomes discouraged and understands that it is better to learn English as quickly as possible if he or she want to receive government services.

This is certainly why the **Office of Francophone Affairs** is currently developing a proposal for a directive on active offer for eventual consideration by government. Once this has been done, the Minister has reserved the right to decide whether or not to propose that Management Board of Cabinet and the Treasury Board adopt a directive that will be mandatory for all ministries and government organizations. The government has given itself one year to develop this plan.

This is not satisfactory. Every Francophone who does not receive an active offer of French-language services becomes discouraged and understands that it is better to learn English as quickly as possible if he or she wants to receive government services.

Chapter 1 in fact deals with specific cases in which Francophones have called upon the services of the Commissioner's Office by filing complaints, rather that simply getting discouraged, in the hope that things will really change.

As for the recommendation concerning a permanent strategy for promoting French-language services in the French-speaking community, the government has essentially responded by saying that, apart from the obvious financial constraints in the current environment, it will spend the coming year developing some options, in particular by using social media.[15] Although the Commissioner considers these efforts to be seriously deficient at the moment, he nonetheless agrees that social media is a conduit that should be used as much as possible.

4.1.9 Protecting French-language services in the event of privatizations

Year of recommendation: 2009-2010
Follow-up by government: satisfactory

The Commissioner issued a serious warning to the government through his recommendation last year. The government's response: *"The government does not currently have the intention of privatizing existing public services. The Commissioner's recommendation will be taken into careful consideration should that situation arise."*[16]

In the proposed 2011-2012 budget, one can see that privatization has once again become a possibility. The budget clearly states that, "The government will pay attention to the results, and not to the way in which the programs and services are offered." Although the Commissioner does not have an opinion on whether or not it is appropriate to privatize certain services, he would nonetheless like to repeat his warning that none of this should be done at the expense of the French-language services that are offered to Franco-Ontarians.

4.1.10 Public Health Unit compliance with the *FLSA*

Year of recommendation: 2009-2010
Follow-up by government: unsatisfactory

Health is still one of the sectors with the highest priority for the whole population, including the Francophone population. In his 2009-2010 annual report, the Commissioner recommended that the **Minister of Health and Long-Term Care** should require public health units to apply the *FLSA* and comply with its provisions when all or

15. The government's response to the Commissioner's recommendation is reproduced in full in the Appendix.
16. *Ibid.*

part of its funding comes from the province. This year, the Commissioner has received complaints concerning public health units that distributed unilingual notices in English concerning a program for screening oral health problems in the French-language schools, which were sent to parents.

> *Who can claim that distributing unilingual English information documents to French-language schools is a proper use of public funds?*

This is a flagrant example not only of failure to comply with the spirit of the *FLSA* (it is exactly the type of inconsistency that the Commissioner's recommendation was intended to avoid), but also of a lack of simple common sense. In this case, the screening program is funded by the province and all of the relevant information is accessible in both English and French on the Ministry's website.

However, the public health units, in general, are not worried about this. One would think that respecting the French-speaking population is not their responsibility.

Unfortunately, the government response has been unsatisfactory in this failure to respect French-speaking communities across Ontario. The **Ministry of Health and Long-Term Care** has indicated that, before requiring the province's 36 public health units to apply the *FLSA*, an additional analysis of the funding, capacity and strategic orientation is necessary.[17]

The Commissioner does not agree with this at all. Who can claim that distributing unilingual English information documents in French-language schools is a proper use of public funds? If one of the objectives of these public health units is to promote public health, then it should do so for the benefit of the whole population, and that includes the Francophone population.

The Ministry has nonetheless not been entirely inactive on this issue. An interministerial committee has been set up to develop strategies and supports for the field in order to improve the delivery of public health services in French. The Ministry, for example, is working to establish a central hub and community of practice for the purpose of facilitating the sharing of resources, tools and expertise between the various public health units.

The Ministry has also developed various useful tools, such as a guidance document and an inventory of French-language resources for use by the Public Health Units. However, without these health providers being brought under the *FLSA*, the Commissioner remains very concerned that there is no legal requirement for Public Health Units to provide French-language services on an ongoing basis. Moreover, it is still up to the Ministry, through its funding agreements, to make sure these health providers respects the spirit of the *Act*, if not its intent.

4.1.11 Children's Aid Societies' compliance with the *FLSA*

Year of recommendation: 2009-2010
Follow-up by government: in progress

The Commissioner is aware of the challenges that the **Children's Aid Societies** have been experiencing, in particular in terms of the delivery of French-language services to an extremely vulnerable clientele, as one example among others, raised in the first chapter, has shown. During the past year, the government has set up the **Commission to Promote Sustainable Child Welfare**. The Commissioner and his team have had the opportunity of meeting with the members of that Commission a number of times. The Commission's first report echoes the statements made by the Commissioner in his 2009-2010 report, by providing a realistic and appropriate analysis of the specific needs of the province's Francophone population. The Commissioner is fully satisfied with the work of the Commission, and hopes to see more details in its final recommendations concerning the measures that should be taken to help Francophones across the province.

It is within the Commission's mandate to make recommendations to the Minister of Children and Youth Services on funding policy and to implement changes to Children's Aid Societies' business processes with respect to service

17. Ibid

delivery. This may include directing Children's Aid Societies to develop consolidation plans where it supports better outcomes for children and youth and improves CAS efficiency. It will be necessary to pay close attention during any amalgamation of a Children's Aid Society that works almost exclusively in French and another that, according to the promises, is supposed to become bilingual. The impact on the quality of services to the public when the working language is almost exclusively English should not be minimized. If one of the Societies has already been designated under the *FLSA*, then it is clear to the Commissioner that, since only a regulation can abolish the designation of an agency, that obligation must be transferred to the whole new entity formed by the new Children's Aid Society. It will therefore be necessary to ensure that these factors are taken into account from the very beginning in any discussions concerning the amalgamation.

The Ministry created a working group to identify the barriers to the delivery of French-language services in the child welfare sector. In 2010, the working group's efforts informed the Ministry's action plan to improve French-language services provided by Children's Aid Societies.

In addition, the Ministry has also made some progress in terms of the Commissioner's recommendation in his 2009-2010 annual report. The Ministry produced a detailed inventory of the French-language abilities of each of the **Children's Aid Societies**, which it will validate with the regional offices and with the individual Societies, as needed. The important thing is to be able to fill in any gaps in French-language services.

Finally, the Ministry, in consultation with the Children's Aid Societies, promised to examine approaches for the creation of a network of French-language services, which would include a directory of organizations that already offer French-language services in order to support the other organizations that are not currently able to provide them.[18] The Commissioner wishes to applaud this initiative, because it is a specific implementation of his recommendation.

4.1.12 Community Care Access Centres' compliance with the *FLSA*

Year of recommendation: 2009-2010
Follow-up by government: satisfactory

In his Annual Report 2009-2010, the Commissioner stated that Francophones had been short-changed by the loss of government organization status of the province's **Community Care Access Centres** under the *FLSA*. And the government, it seems, heard this message loud and clear.

Indeed, the proposed 2011-2012 Budget clearly expresses the government's desire to *"propose an amendment to the Community Care Access Corporations Act, 2001 in order to ensure that the public has the right to communicate in and receive care in French in Community Care Access Centres across the province."*[19] This is wonderful news! The Commissioner is very happy about this clearly expressed intent by the government.

In fact, the government is going farther in its commitment than the Commissioner himself had hoped for in his 2010-2011 recommendation. This shows that the government has a real desire to listen and to ensure that the often very vulnerable clientele of these centres has access not only to French-language services, but to services that are adapted to their needs as members of the Francophone community.

Therefore, as of January 1st, 2012, if this legislative amendment is adopted, all community care access centres will have to comply with the *French Language Services Act*. The Commissioner is planning to visit those centres, in order to make their staff and administrators more aware of the *FLSA* and also, especially, explaining to them why it is essential to take the necessary steps to serve the Francophone population.

18. *Ibid.*
19. *Supra* note 5.

CHAPTER 4: Key observations

4.2 THE 2011 CENSUS: EFFECTS OF THE CHANGE

This year's Census of Population, currently under way, is fundamentally different. For the first time in 35 years, it will not include the detailed long form that Canadians were required — up until now — to fill out and return to the federal government.

4.2.1 From the long form to the NHS: The purpose of detailed questions

Up to 2006, two different forms were used in the Census, conducted by Statistics Canada. The short form, sent to all Canadians, was intended to measure the size of the population. It contained questions on the number of people in a residence, their family relationships and their gender. The long form was sent to 20% of the population. It asked people about the language they spoke at home, their job, their income, their level of education, their ethnic origin and so on.

Those additional questions allowed analysts to generate detailed socioeconomic profiles of Canada's immigrants and non-permanent residents. These profiles were then compared with those generated from previous censuses in order to better understand of the process of integration of immigrants. This extremely important data was also used to plan employment, education and health care services for all Canadians. Whether those detailed questions are included a census form or the new National Household Survey (NHS), the reasons for their existence remain the same.

4.2.2 The end of reliable data

Replacing the mandatory long form with the voluntary National Household Survey (NHS) will cause irreparable damage to the integrity of the Census. What makes the Census so valuable is the fact that it is compulsory as opposed to surveys that do not include this important characteristic.

The decision will not only affect the Government of Ontario but will also have an impact on private-sector and community decision-makers, in carrying out their policies, since Statistics Canada, which remains their primary data provider, will be unable to supply information that is as accurate and as complete as it once was. In fact, is there any government program or service that will not be affected? The answer to this question is rather obvious.

In September 2010, the **Minister Responsible for Francophone Affairs**, the Honourable Madeleine Meilleur, criticized the federal government's decision in a letter to Industry Minister Tony Clement on behalf of the Government of Ontario. She noted that the decision was detrimental in particular to the province's capacity to plan services that address the needs of Francophones.

> *"[TRANSLATION] The Census is deserving of the name because all Canadians complete the short form and a totally random sample of Canadians complete the long form. And there is only one way to ensure that the sample is random: by making the long form mandatory. The two concepts — the census and its compulsory nature — go hand in hand, in the same way that oxygen and hydrogen go together to make water."*[20]

"The data gathered in the long form is essential for the proper administration of the Ontario *French Language Services Act*. Its cancellation will harm the reliability of data and, by extension, the ability to plan for the provincial services, guaranteed by this act, that meet the needs of francophone families in Ontario. For example, it will prove difficult to accurately analyse the education needs of large segments of the Francophone population in the absence of a reliable source of information about the level of education of this population."

Can the NHS take the long form's place and produce reliable data? The answer provided by Statistics Canada's former chief statistician is clear:

20 François Dumaine, former president of the Canadian Evaluation Society, "*Recensement 2011 : écartons la pensée magique*," Letter to *Le Droit*, July 21, 2010

> *"I want to take this opportunity to comment on a technical statistical issue which has become the subject of media discussion ... the question of whether a voluntary survey can become a substitute for a mandatory census. [...] It can not."*[21]

The changes introduced by the federal government have been sharply criticized by scientists, provincial governments, Francophone and Anglophone community groups, and religious groups across the country. All of them are outraged by the decision to eliminate the mandatory long census form and replace it with the voluntary NHS, thereby compromising the data. This view is shared by the Commissioner, who was one of the first to respond by sending a letter to newspapers in July 2010 to express his concerns. In his letter, he referred to the unilateral nature of the decision, which was made without consulting the provinces, including Ontario.

> *"I urge the government of Ontario to strongly react to this dramatic change to the only service provider capable of obtaining this data. There is simply no other alternative but to restore the mandatory long-form census."*[22]

4.2.3 How this change will affect statistical profiles

In August 2010, the federal government announced that it would add two questions to the short census form to address the outcry: a question on the ability to carry on a conversation in one of the two official languages, and a question on languages spoken at home. The short form already has a question on mother tongue.

But two of the five language-related questions from the 2006 census will remain optional, specifically the question dealing with languages spoken at work, and the question regarding the ability to carry on a conversation in a language other than English or French. What about data based on the new Inclusive Definition of Francophone, known as the IDF?

The IDF is based on three variables: mother tongue(s), knowledge of official languages and language(s) spoken at home. Fortunately, the elimination of the long-form census will not affect the Ontario government's ability to count the number of Francophones under the new definition.

However, that will not be the case for precise and detailed socio-demographic studies. The **Office of Francophone Affairs** produces such studies generating statistical profiles on women, young people, seniors and visible minorities.

In fact, due to elimination of the mandatory nature of the long-form census, it will be difficult to carry out reliable, high-quality analyses of Ontario's French-speaking population. This would affect, for example, measuring such factors as the level of education or socio-economic status of Francophones compared with the larger population of Ontario or comparing this data with previous censuses. While the short form allows Statistics Canada to count the number of Francophones, without the long form, it will no longer be possible to obtain detailed profiles of this community such as immigrant status information, information on economic characteristics (employment, economic sector information, income level, mobility within Canada, use of French in the workplace) and education levels. Thus, measuring and understanding the impact of government programs on the Francophone community will become extremely difficult, if not impossible in many regards. And at a time when measuring outcomes has become ubiquitous, this represents a catastrophic step backward.

The Commissioner believes that elimination of the mandatory, random long form will seriously hinder the effective, efficient implementation of provincial programs, including implementation measures related to the Inclusive Definition of Francophone.

4.3 MUNICIPALITIES AND THE *FLSA*

Municipalities are the level of government closest to the people, and citizens, especially newcomers, approach them first because they provide so many programs and services.

21. Steven Chase and Tavia Grant, "Statistics Canada chief falls on sword over census," *The Globe and Mail*, July 21, 2010.
22. Excerpt from Commissioner François Boileau's letter to French and English newspapers on July 16, 2010.

CHAPTER 4: Key observations

4.3.1 Background

In 1978, Ottawa MPP Albert Roy introduced a private member's bill (Bill 89) in the Legislative Assembly to ensure that Franco-Ontarians would receive services in French under a framework act. The bill was supported by Francophone community leaders at the time. The bill was largely based on the demands of the *Association canadienne-française de l'Ontario*, which included French-language services at the municipal level. However, the political climate of the day was not very favourable for such legislation, and the bill died despite receiving second reading.

> *[TRANSLATION] Municipal services are important – especially for vulnerable people, low-income earners, newcomers and members of ethnocultural minorities, who are proportionally more numerous in the Francophone community.*[23]

A few years later, in 1986, the Honourable Bernard Grandmaître succeeded. The *French Language Services Act* (FLSA) was passed by the members of the Legislative Assembly. The product of acrimonious negotiations and intense backroom deal-making, the *FLSA* does not apply to municipalities. That was one of the compromises reached by the various players to ensure that the bill would receive unanimous support.

However, when the *FLSA* came into force in 1989, the leaders of some municipalities were concerned that they would have to comply with the new legislation or that it was the first step toward imposing bilingualism at the municipal level. Opponents contended that the *Act* would hurt the economy and employment. As a result, municipal councils began passing bylaws making their cities "unilingual."

The Minister Responsible for Francophone Affairs, Charles Beer, attempted to rectify those negative perceptions:

> *[TRANSLATION] There are myths that say that French-language services are an impediment to Anglophones' careers, or that they are part of a vast conspiracy to impose French everywhere. There are fallacious arguments that Ontario does not have to go this route because Francophones have never contributed to the province's growth. It's time to put such fairy tales where they belong — in 'mythballs'!*[24]

Twenty-five years after the *FLSA* was passed, it is perfectly reasonable to enquire about the status of French-language services in the municipalities, especially those with large Francophone populations.

4.3.2 *De facto* French-language services

Since there are no recent data on municipalities that have introduced formal measures of concerning the provision of French-language services, the Commissioner decided to conduct his own research. The study was confined to townships, cities, towns, villages and municipalities that were members of the ***Association française des municipalités de l'Ontario*** (AFMO).

The results of the study show that more than half of AFMO's municipal members (17 in total) have chosen not to pass by-laws or establish policies, but more than 80% of them provide bilingual municipal services *de facto*. Examples include Timmins and Cochrane. Other municipalities, whose populations are mostly Francophone, such as Fauquier-Strickland and Opasatika, say that their services are provided almost exclusively in French and that they do not need any formal rules. Only three (10%) of the *Association's* total membership of 31 municipalities in 2010-2011 provided services exclusively in English.

4.3.3 Longstanding measures of various types

The ***Association française des municipalités de l'Ontario*** was formed in 1989 to lobby for the maintenance and improvement of the governance and provision of bilingual municipal services in designated areas. Today, the *Asso-*

23. Alain Poirier, "*Ottawa et le bilinguisme municipale : une histoire à suivre...*" in Michel Giroux and Julie Boissonneault (dir.), *La Loi 8, la Charte et l'avenir*, 2010 Sudbury, Institut franco-ontarien, pp. 177-183.

24. Mario Fontaine, "Les orangistes ont une peur bleue du bilinguisme," *La Presse*, November 18, 1989.

ciation's membership includes 35 municipal corporations and about 40 provincial organizations and institutions as associate members.

Various types of measures are currently in place. Of its 31 municipal members (excluding the three social services administration boards and the United Counties of Prescott and Russell), 10 municipal councils have adopted measures such as bylaws or ordinances, and two have passed resolutions on the provision of French-language services.

More than half of the bylaws passed by the *Association's* membership date back to 1991, and the most recent measure of this type was adopted 10 years ago.

These measures also vary widely in content and scope. Some are very general, while others are more specific and make reference to the *FLSA*. For example, the town of Kapuskasing adopted a bylaw requiring the provision of services and communications, including public signage, in both languages. This very comprehensive bylaw also refers to the *FLSA*, which gives municipalities the power to pass such bylaws.

4.3.4 Bylaws: guarantees for the future

The Commissioner congratulates all the municipalities that have gone ahead and adopted measures of this kind. Yet the majority of ***Association française des municipalités de l'Ontario*** members do not have bylaws on French-language services, even though they provide such services.

They can and must show leadership in the active offer of municipal services in French. The municipality is by far the closest level of government to individual Canadians. Clearly, if municipalities actively offer their services in French, they will find it much easier to provide better government services, in French as well.

Citizens need to see consistency in the delivery of public services. It's difficult for people to understand why the signs on a public highway switch from bilingual to unilingual English when the highway enters the jurisdiction of a municipality.

In addition, municipalities are undergoing major changes. People are moving around, and cities and towns are rebuilding. Rivière des Français (French River), whose population used to be almost entirely Francophone, is a perfect example of this process. The final candidates' debate in the municipal election campaign took place nearly exclusively in English.[25] The challenge is to ensure that Francophone citizens keep receiving services, including municipal services, in French. **The only way to do so is with a bylaw. Bylaws guarantee the delivery of services to future generations, and the Commissioner encourages the adoption of such bylaws.** Municipalities that provide *de facto* service in French should follow the lead of municipalities that have formally sanctioned French-language service delivery.

The adoption of a French-language services bylaw is a commitment for the community that lives in a particular location and constitutes a guarantee for its future.

The adoption of a French-language services bylaw is a commitment for the community that lives in a particular location and constitutes a guarantee for its future. Such measures not only contribute to the survival and development of the Francophone community but also ensure that the delivery of French-language services does not hinge on the political good will of the current municipal council. That was the thrust of the message delivered by the Commissioner at the *Association's* annual meeting in Kapuskasing in September 2010.

4.3.5 The scope of a bylaw

The Commissioner's Office and the municipalities that provide French-language services share the goal of improving the services provided to Francophone citizens.

However, municipalities that have adopted a French-language services

Filing a complaint is the most effective way for a member of the public to express dissatisfaction, concern or frustration with the absence or poor quality of French-language services. In short it gives service providers an opportunity to rectify the inadequacy and meet their clients' needs more effectively.

25. Available online: http://www.radio-canada.ca/regions/Ontario/2010/10/12/005-riviere-francais.shtml (page consulted in April 2011).

bylaw are not always aware of the rights that have been conferred upon their citizens by subsection 14 (1) of the *FLSA*.

Following the adoption of such a bylaw, citizens may file complaints to the Commissioner's Office about inadequate French-language services. The Commissioner's aim is to encourage cities and towns to become accountable and develop the internal capacity to receive complaints. Citizens can, of course, approach the Commissioner's Office at any time. The Commissioner will then gather information, perform a preliminary analysis, determine whether the complaint is admissible, and proceed accordingly.

For the Commissioner's Office, a complaint is simply a mechanism for direct feedback from a citizen concerning an activity or service. Filing a complaint is the most effective way for a member of the public to express dissatisfaction, concern or frustration with the absence or poor quality of French-language services. In short, it gives service providers an opportunity to rectify the inadequacy and meet their clients' needs more effectively.

4.3.6 Bilingual sign bylaws: a victory in Russell

On August 20, 2010, the Superior Court of Justice of Ontario handed down an important decision[26] concerning the validity of a municipal bylaw requiring all new commercial signs in the Municipality of Russell to be bilingual. Howard Galganov and Jean-Serge Brisson contested that bylaw, in particular on the basis of a supposed violation of freedom of expression as provided by the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*. Justice Métivier's decision was awaited with interest, because it was the first time that such a bylaw concerning bilingual commercial signage was being challenged in this province.

First, the Court quickly disposed of the plaintiff Galganov's case by ruling that he has no standing in the proceedings, since he is not a resident of the Township and does not really have any business there. In other words, since he is not directly affected by the bylaw, he cannot file a legal claim. That was not Mr. Brisson's situation, as he is a citizen of Russell. He violated the municipal bylaw by putting up a new unilingual French commercial sign. The Court therefore ruled on the merits of the case.

The Court first of all accepted the advice of the experts, who in particular pointed out that signs in French are a factor that contributes to the vitality of the Francophone community. Those experts also stated that forces of assimilation are constantly at work and that the message given by bilingual signage is that French is a useful language that facilitates business and trade. This message also reaches students in French-language schools, since it reminds them that French exists outside of the classroom. That sends the message that bilingualism, as an added value, will be continued first and foremost through the preservation of French, and this includes in the public sphere, such as the language used on commercial signs.

The judge stated that the purpose of the bylaw is to provide a symbolic representation of the equality of English and French, thereby protecting and promoting the use of French. Essentially, this bylaw is intended to be a specific application of subsection 16(3) of the *Charter*, which makes it possible to take steps to advance the equality of status or use of English and French in Canadian society. According to the Court, the bylaw also has a remedial purpose.

Although this important legal decision has been appealed, it still lays the basis of a convincing argument for towns and municipalities that do not yet have such bylaws concerning commercial signage.

It should be noted that three neighbouring municipalities of Russell have already adopted similar bylaws concerning bilingual commercial signage. In fact, the municipalities of Clarence-Rockland, Casselman and La Nation have provided leadership to the Franco-Ontarian community. The Commissioner would like to encourage all the municipalities that belong to the Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) to think seriously about what is important for the future and the preservation of the French or bilingual character of their municipality, and to think in the medium and long terms. It is necessary to

26. *Supra* note 2

act now, while the Francophone population of their towns is still significant, because that situation could change quickly in coming years. The mobility of our citizens is an ongoing reality, and the makeup of the population is changing. It is better to immediately try to foresee the linguistic context in which these demographic changes in towns and municipalities will take place. The Commissioner asks all municipalities that are members of the *AFMO* to have the courage to develop additional mechanisms for their own protection, such as a bylaw on commercial signage in both languages.

CHAPTER 5
Best practices

In this fourth annual report, the Office of the French Language Services Commissioner continues its tradition of highlighting best practices and innovation by government ministries and agencies in the delivery of French-language services.

While certain best practices come about after adjustments are made to inadequate services — as a result of a complaint, for instance —, the practices that are listed here are being highlighted by the Commissioner, mainly because they were developed with the direct involvement of Franco-Ontarian community stakeholders.

The Commissioner's Office would like to thank the ministries and agencies that responded to the Commissioner's call to submit their list of best practices. Although it is not possible to include each and every one in the Commissioner's report, it is encouraging that the list grows longer, from year to year.

5.1 PARTNERSHIPS

5.1.1 « Mes services en français » Web portal

The *Mes services en français* Web portal was developed by the **Kingston, Frontenac, Lennox & Addington Children and Youth Services Steering Committee** in partnership with the **ACFO Mille-Iles** community group after an exhaustive survey of the needs of Francophone parents living in the Kingston area.

The survey revealed that most Francophones in Kingston use the Web to source out information important to their daily lives. Thus, the Web Portal project was born in the form of a partnership.

Launched on January 27, 2011, the messervicesenfrancais.org website showcases Kingston-area French-language services that are funded by the Ministry of Community and Social Services and the **Ministry of Children and Youth Services**. The colourful portal also provides links to agencies offering French-language services and other useful community-related resources.

5.1.2 Ontario Women's Directorate

Another example of partnerships that the Commissioner applauds are those established by the **Ministry of Citizenship and Immigration,** the **Office of Francophone Affairs** and the **Ontario Women's Directorate** — a government organisation that operates within the **Ministry of Citizenship and Immigration**. Over the past few years, theses bodies have jointly funded the ***Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes*** of ***Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*** to provide specialized training to Francophone workers (both management and staff) in women's shelters, counselling agencies and sexual assault centres.

In February 2011, the Ontario Government announced that it was continuing its funding for the training programs of the *Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes*, which are provided to Francophone frontline workers through in-person workshops, webcasts, podcasts and online initiatives. This training is designed to help frontline workers provide better service to clients by understanding emerging issues including (i) mental health and addiction problems of women who are victims of abuse (ii) the plight of older women who are being abused, and (iii) the difficulties faced by women who have experienced violence in war-torn countries.

5.1.3 Sexual Violence Action Plan

In March 2011, the Government of Ontario publicly released its Sexual Violence Action Plan, called *Changing Attitudes, Changing Lives*.

As a citizen, the Commissioner is extremely happy about this interministerial initiative, which focuses on three fundamental aspects of the fight against sexual violence: (i) preventing sexual violence through increased public education, (ii) expanding and improving access to a wide range of services for survivors of sexual violence, and (iii) strengthening the criminal justice system's response toward sexual violence. He has high hopes that the Plan will truly contribute to putting an end to sexual violence and to helping Ontario women and girls live in safety.

As a champion of the rights of Francophones, the Commissioner is also very happy about this initiative, which fully

takes into account the specific needs of French-speaking citizens. For example, from the beginning of the consultations, which included regional meetings in communities in all parts of the province, Francophone survivors of sexual violence and frontline workers were invited to speak and share their views about the support that they need.

Their contribution led to specific commitments by the government, the most important of which consists of ensuring that access to French-language services will be addressed within the Action Plan, and setting up a joint working group on French-language services, to ensure that the policies, programs and services meet the particular needs of Francophone women.

The other commitments that will be beneficial for Francophones include (i) an increase in the funding for sexual assault centres that serve French-speaking women, (ii) an enhanced role for ***Action ontarienne contre la violence faite aux femmes***, an organization that works to develop resources in French, and (iii) the provision of language interpretation services to help survivors understand the services and options that are available to them.

Sexual violence is a problem that affects all of society. The Commissioner is proud to see that in the government's efforts to develop a plan for this serious problem, female citizens are being treated with dignity and respect, not only as women but also as Francophones.

5.1.4 « Élargir l'espace francophone » project

Élargir l'espace francophone is a pilot project of the **Ministry of Education** that engages various partners from the Francophone community as well as from the private sector. Working with three community liaison agents from the ***Centre canadien de leadership en évaluation***, the program led to a number of successful initiatives involving Francophone students, including two described below.

The first initiative saw over 300 under-privileged students from three Eastern French-language school boards take part in an all-French day camp in Quyon, Quebec, organized by the **Tim Horton's Foundation**. Over the course of three to seven days, these students enjoyed various sports and cultural activities in a totally French-speaking environment.

The second initiative allowed a delegation of 100 students from French-language high schools to attend the annual convention of the ***Association française des municipalités de l'Ontario*** in September 2010, as part of the school activities. The goal was to allow these students to gain a better understanding of the roles of municipal representatives and school trustees. This successful project will be renewed and expanded next year, thanks to the Association's willingness to add a youth component to its next annual convention.

The commissioner strongly encourages the government to continue funding the *Élargir l'espace francophone* projects that have shown many positive results with modest resources and investment. Indeed, the Commissioner believes these pilot partnership initiatives fully support the objectives of the government's *Aménagement Linguistique* policy.

5.1.5 Specialized publications for boys

The partnership established by the **Ministry of Education** with the ***Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques*** is another example of a successful collaboration with a non-profit French-speaking stakeholder group to better serve the needs of Francophones. The *Centre* exists since 1974 and offers multiple educational services including the research and development of both print and multimedia teaching publications, training for education management staff and the development of software and database applications.

In 2008-09, this partnership led to the development and launch of three magazine publications for Francophone students in Ontario. The first is a quarterly magazine entitled QUAD9 [What's new?]. It is published in two separate editions: one for Grade 7 and 8 students and one for students in grades 9 and 10. QUAD9 deals with subjects that affect teenagers, especially boys, and features columns such as *Ça s'passe chez nous!* [It happened here at home] and *Sans blague, c'est vrai!* [No kidding, it's true!]. QUAD 9 also informs its readers about events happening in Ontario's Francophone community and runs features focussing on Francophone students from across the province. Two issues of each edition are distributed to French-language schools in Ontario every year.

CHAPTER 5: Best practices

The second publication is a magazine called *Mon Mag à moi* [My very own magazine]. It is also published in two editions: one for students in grades 3 and 4 and another for students in grades 5 and 6. *Mon Mag à moi* magazine is tailored to the interests of students aged 8 to 11 years old and features columns such as *Juste pour lire* [Just for reading] and *Ma page @ moi* [My own page]. *Mon Mag à moi* also informs its readers about what is happening in the francophone community and includes features about francophone students from Ontario. Two issues of each publication are distributed to French-language schools annually.

The third publication is a magazine entitled *Minimag*. It is published for francophone students aged 4 to 7 years old. It features various subjects including animals, occupations and seasons and presents comic strips, games and comments on different issues from young francophone students. *Minimag* is distributed to French-language schools in Ontario three times a year. In January of 2011, this magazine went national and is now being distributed to French-language school boards across Canada, except in the province of Québec.

The Commissioner applauds these initiatives that provide young Francophone students with more than just high quality reading materials. They provide young minds with a sense of belonging to Ontario's Francophone community which, in itself, is of inestimable value.

5.1.6 Information fairs for Francophone seniors

The government's commitment to providing quality services in all parts of Ontario, including in remote communities, is the driving force behind the partnership established between the **Ontario Seniors' Secretariat** and the ***Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario*** — a group that serves the interests of Ontario's active and retired Francophone seniors.

While the Commissioner applauds the Ontario Government's partnership approach in the delivery of information to Francophone seniors, this type of initiative could, perhaps, be better supported through the Web, given that seniors are increasingly becoming avid Web users.[27]

5.2 HONOURABLE MENTIONS

5.2.1 Franco-Ontarian Day

On April 26, 2010, the **Legislative Assembly** unanimously adopted the *Franco-Ontarian Day Act* proclaiming September 25 of each year as Franco-Ontarian Day. This important gesture acknowledges the contribution of Ontario's Francophones in all aspects of everyday life, including in the areas of culture and history, as well as in the social, economic and political realms. The chosen date, September 25, falls on the anniversary of the first raising of the Franco-Ontarian flag in 1975. Last year's tribute celebrated the 35th anniversary of this historic event.

> ***"Franco-Ontarians of all origins now have a day to gather and celebrate the French presence in Ontario. September 25 will be an annual occasion to pay tribute to the Francophone community's exceptional contribution to Ontario's history and future."***[28]
>
> ***Madeleine Meilleur***
> *Minister Responsible for Francophone Affairs*

5.2.2 Youth Francophonie Awards

In October 2010, the government awarded its first Ontario Youth Francophonie Award. The award recognizes exceptional Francophones and Francophiles under the age of 25 who are actively involved in the development of their communities.

It is presented every two years alongside the traditional Francophonie Awards that were created in 2006 as part of the celebrations marking the 20th anniversary of the *French Language Services Act*.

The 2010 youth award was presented to University of Ottawa student **Christopher Sisto**, while Glendon College principal **Kenneth McRoberts** and life-long

27. According to a Statistics Canada study conducted in 2007, seniors use Internet the least, but they are the fastest growing group. Available online: http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2009002/article/10910-eng.htm (page consulted in April 2011).

28. For more information: http://www.ofa.gov.on.ca/en/news-100426.html (page consulted in April 2011).

education advocate **Jean Comtois** were honoured in the Francophile and Francophone categories, respectively.

An independent selection committee appointed by the Minister Responsible of Francophone Affairs considers all nominations before selecting recipients.

5.2.3 Honouring our new Governor General

When it comes to public events and celebrations, the commissioner believes Ontario must lead the way in showing its savoir-faire to the world. The ceremony that was held at the **Ontario Legislature**, on December 2, 2010, to welcome Canada's new Governor General, his Excellency, the Right Honourable David Johnston, was such an event.

The well-attended gathering was a proud moment for the Commissioner, and for all Franco-Ontarians, as both official languages were honoured in equal measure. This was the case in each and every speech and presentation as well as in the choir's rendition of O Canada. The Commissioner would like to commend the staff of the **Office of International Relations and Protocol** for the success of this important gathering. Truly, this ceremony deserves an honourable mention.

Conclusion

2010-2011 has been marked by successful outcomes in many different files leading to important changes that support the growth and development of Ontario's Francophone population thanks to the intervention of citizens. The posting of bilingual tender summaries on MERX, the creation of French Language Health Planning Entities, the adoption of the new mandatory Communications in French Directive for the Government and the successes obtained for Francophones regarding the changes to the Full-Day Early Learning - Kindergarten Program are examples of the positive results obtained thanks to the vigilance of citizens who chose to turn to the Commissioner's Office for help. Indeed the number of complaints received by the Commissioner's Office has increased by 10% compared to last year.

And the Commissioner's Office is still working on many important files. Indeed, in last year's annual report the Commissioner had expressed his intention to focus on the education sector — a most vital sector for the development of French-speaking communities in the province. Thus, this year, the Commissioner has launched two formal education-related investigations: the first deals with the purchase of new schools by French-language school boards while the second will look at the insufficient offer of French-language post-secondary programs in Central and South-West Ontario.

Meanwhile, the health sector is not taking a backseat as the Commissioner plans to release a follow-up report to his *Special Report on French Language Health Services Planning in Ontario, 2009*.

2011 will also be a year of celebration. Indeed, in November it will be the 25th anniversary of the Legislative Assembly's unanimous adoption the *French Language Services Act*. To mark this milestone, the Commissioner's Office, in partnership with others, will hold a special symposium on the exact date of this important anniversary which falls on Friday, November 18, 2011.

The symposium will be an opportunity to assess the impact of the *FLSA*, to analyze its strengths and weaknesses and to evaluate the role of institutions for the vitality and the strengthening of Ontario's Francophone community. It will also consider the roles and responsibilities of provincial and municipal governments, the development of the Franco-Ontarian identity in light of the new Inclusive Definition of Francophone (IDF) and will offer a forum for discussions about future perspectives. It will be open to both academics and the general public. Finally the Office of the Commissioner hopes this symposium will bring together a wide array of participants for honest discussions and constructive debates.

And looking ahead to the summer of 2015, Ontario — and more specifically communities in and around the Golden Horseshoe — will play host to the Pan-American and Para-panamerican Games. Although these games present an excellent opportunity to celebrate multiculturalism, it will be extremely important to ensure that Francophones participate and are closely associated with this international sporting event. Moreover, 2015 is also the year of celebrations of the 400th Anniversary of Francophone presence in Ontario.

While these games may seem a little far off on our calendars, the Commissioner strongly believes that "an ounce of prevention is worth a pound of cure." Thus, in the coming months, the Commissioner will be keeping a watchful eye on this issue to ensure that a rigorous process is in place that will guarantee that French-language services are respected during these games.

Finally, the implementation of the new Inclusive Definition of Francophone (IDF) will also be on the Commissioner's radar for next year.

APPENDIX

Government's response to recommendations of 2009-2010

Recommendation 1

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that:

a. A clear directive on the active offer of French-language services is put in place by **Management Board of Cabinet**, within the year 2010-2011, applicable to all ministries and government agencies;

b. The government implements an ongoing strategy to promote the offer of government services in French to Francophones throughout Ontario.

GOVERNMENT'S RESPONSE (PART A):

- The government agrees with the Commissioner that the active offer of French-language services is key to ensuring that ministries respect the spirit of the *French Language Services Act*. It has consistently supported and promoted its broad application since the 2006 "OPS Framework for Action: A Modern Ontario Public Service" was released.

- There are many examples of ministries demonstrating significant leadership in best practices in this area. The OPS Framework is a strategic roadmap developed by the **Secretary of Cabinet** every year for all ministries. In 2006, it referred specifically to the concept of active offer and stated that: "The OPS is effective in fulfilling its responsibilities under the *French Language Services Act* when Francophone members of the public are informed about available services in French, have access to these services and are satisfied with the quality of these services". Since that time, a number of resources have been developed, both at the ministry and at the corporate levels, to explain and promote the concept. For example, in 2008, the **Office of Francophone Affairs** developed the "Practical Guide for the Active Offer of French Language Services in the Ontario Government". In addition, the **Ministry of Government Services** is ensuring the active offer of French Language Services in **ServiceOntario** through a French Language Services directive that was developed and distributed to all private ServiceOntario centres to inform them of their obligations under the *FLSA* and has ensured that all new procurements of services providers are contractually obligated to provide French Language Services.

- Notwithstanding, the government is committed to looking at ways to ensure the active offer of French Language Services across government. In this context, the **Minister Responsible for Francophone Affairs** has requested that the **Office of Francophone Affairs** begin the development of a plan to ensure that clear guidelines related to the active offer of French-language services are implemented consistently across government. Once the plan has been developed, the Minister will carefully consider how best to ensure that such guidelines are implemented by all government ministries and agencies, including recommending that **Management Board** issue a Directive to ministries and agencies to implement the guidelines. The government is committed to reporting back in a year on options for advancing this initiative.

APPENDIX: Government's response to recommendations of 2009-2010

GOVERNMENT'S RESPONSE (PART B):

- The government agrees that it is important to inform Franco-Ontarians of the availability of French-language services. In this respect, the Ontario government will explore ways of promoting French-language services in Ontario, within both the current fiscal environment and in accordance with the *Government Advertising Act (2004)*.
- Promoting the active offer of French-language services could be achieved ~~in~~ using a variety of creative approaches including social media. The government is committed to reviewing such approaches and to reporting back in a year on options for advancing this initiative.

Recommendation 2

The French Language Services Commissioner urges the Minister Responsible for Francophone Affairs to follow up on his recommendation, in 2010-2011, to create a regulatory framework for services offered by third parties, in order to eliminate the existing loopholes.

GOVERNMENT'S RESPONSE:

- The Ontario government recognizes the importance of ensuring compliance by ministries with the *French Language Services Act*, including for those services provided on behalf of the government and its agencies by third parties and is committed to examining the development of a regulation to address this important issue.

Recommendation 3

The French Language Services Commissioner recommends that the Minister Responsible for Francophone Affairs ensure that any statute authorizing privatization clearly contains sections specifically indicating that the rights prescribed in the *French Language Services Act* shall continue to apply.

GOVERNMENT'S RESPONSE:

- The government takes very seriously its obligations to ensure the delivery of quality French Language Services. At this time, the government has no plans to privatize existing public services. Should the eventuality arise, the Commissioner's recommendation will be given careful consideration.

Recommendation 4

In light of the role played by the province in funding the public health units and various public health initiatives, as well as in developing standards and priorities in response to the specific needs of Francophones:

The French Language Services Commissioner recommends that, when all or part of their funding comes from the province, the **Ministry of Health and Long-Term Care** require public health units to implement the *French Language Services Act*.

GOVERNMENT'S RESPONSE:

- The Ministry acknowledges the Commissioner's concern regarding the availability of French-language public health services to Francophone Ontarians. The Ministry is committed to acting on this issue.
- The Ministry continues to work with Ontario's 36 Public Health Units to rebuild capacity in key areas per the government's public health renewal agenda. Prior to considering requiring Public Health Units to implement the *French Language Services Act* (FLSA), additional analysis of funding, capacity and policy direction is needed. The Ministry is currently undertaking a review of provincial funding for public health services and programs. This review will be completed in 2012 and key inputs from this process are required before the Ministry can take a further decision about the implementation of the *FLSA* by Public Health Units.
- To gain a better understanding about key issues that impact a health unit's ability to plan for and deliver French-language services, the Ministry surveyed Public Health Units in May 2010. The results of this survey are being used by an inter-ministerial committee (established in September 2010) to develop strategies and supports for the field to improve the provision of French-language public health services. For example, the Ministry is committed to developing a central hub to facilitate the sharing of resources, tools and expertise among

APPENDIX: Government's response to recommendations of 2009-2010

Public Health Units. Various models are currently under consideration.

- Other measures already taken to ensure the provision of French-language services by the Public Health sector include:
  - Specifying in the Ontario Public Health Standards (OPHS) that public health programs and services must be based on the needs of communities, including those of the Francophone population. Further, the standards underline the requirement for Public Health Units to bear in mind that in keeping with the *FLSA*, services in French should be made available to French-speaking Ontarians located in designated areas;
  - Releasing a guide to Public Health Units regarding the provision of programs and Services to French-speaking Ontarians;
  - Developing an inventory of available French-language resources for distribution to Public Health Units, Francophone Community Health Centres and Francophone stakeholders;
  - Ensuring that all existing and future public health documents posted on the Ministry's website are accessible in both languages.

Recommendation 5

Whereas Children's Aid Societies must comply with the provisions of the French Language Services Act and in light of the fact that their clienteles are often vulnerable:

The French Language Services Commissioner recommends that the **Ministry of Children and Youth Services**:

a. Ensure that Children's Aid Societies actively offer French-language services throughout the province;

b. In cooperation with the Children's Aid Societies, create a network or, at the very least a directory, of French-language service providers for the benefit of those Children's Aid Societies that are currently unable to offer these services themselves.

GOVERNMENT'S RESPONSE (PART A):

- MCYS takes its obligations very seriously regarding the need for services to be provided in French. The Ministry has created a working group to identify barriers to the provision of French-language services, develop information sharing strategies, and provide opportunities to build on the successes of communities that have increased their capacity to provide French-language services.
- The Ministry will continue to work in collaboration with the 53 independently operated Children's Aid Societies across the province to support improvements to the delivery of services to French-speaking clients, and more effective response to the needs of Francophone citizens.
- We will continue to work with our transfer payment partners, including Children's Aid Societies, to support the provision of high quality services that meet the needs of Francophone children and families.

GOVERNMENT'S RESPONSE (PART B):

- The Ministry takes very seriously, its obligations to ensure the provision of services in French, by transfer payment agencies delivering services to vulnerable children and youth, including Children's Aid Societies across Ontario.
- The Ministry created a working group to identify barriers in the provision of French-language services in the child welfare sector and to leverage approaches undertaken by communities/organizations that have a demonstrated track record of successfully increasing French Language Services capacity. The group's report will be finalized by the end of January 2011. This will form the basis for a concrete action plan to improve French language services provision across transfer payment agencies by mid-February 2011.
- In view of the significant transformation underway in the child welfare sector, the Ministry will take a staged approach to implement the changes necessary to address the recommendations of the Commissioner:

APPENDIX: Government's response to recommendations of 2009-2010

- The Ministry has compiled a high level inventory of French Language Services capacity in CAS, which it will validate with regional offices and individual CAS as required. Regional offices will work with each CAS to find ways to address French Language Services gaps.
- In collaboration with the Commission to Promote Sustainable Child Welfare, the Ministry will take advantage of the opportunities presented by the upcoming consolidation of CAS to ensure appropriate planning for and implementation of French-language services in all new CAS agencies, and particularly those involving CAS already designated under the *FLSA*.
- The Ministry, in consultation with CAS, will examine approaches to establishing a French Language Services network, including a directory of French-language service providers, to support CAS which are not yet in a position to provide the necessary services in French. This work will be completed by March 31, 2011.

Recommendation 6

The French Language Services Commissioner recommends that the **Minister of Health and Long-Term Care** issue a regulation to ensure that Community Care Access Centres comply with the obligations under the *French Language Services Act*.

GOVERNMENT'S RESPONSE

- The Ministry of Health and Long-Term Care appreciates the Commissioner's concern regarding the declassification of Community Care Access Centres (CCACs) as government agencies.
- The Ministry is committed to developing options on how to ensure the 14 new CCACs comply with the intent of the *FLSA*. The Ministry is currently exploring regulatory vehicles to achieve this. It is anticipated that the Ministry will have a final decision on the options by the end of fall 2010 and will be moving forward quickly.
- The Ministry is currently working with the Ontario Association of Community Care Access Centres (OACCAC) to improve its Information and Referral Service (I & R). The service offers a self-serve Web Search Tool and a live answer Contact Centre. The Ministry supports the acceleration of the improvement of the I&R Service's functionality in French. It is expected that measurable improvements to the telephone service should be in place by the end of the 2010-11 fiscal year.

COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Un engagement PARTAGÉ

RAPPORT ANNUEL
2010 • 2011

Ontario

www.csf.gouv.on.ca

Pour communiquer avec le Commissariat
aux services en français :

Numéro sans frais : 1 866 246-5262
À Toronto : 416 314-8013
Télécopieur : 416 314-0760
ATS (téléimprimeur) : 416 314-8331
Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Ce document est aussi disponible en format PDF
sur le site Web du Commissariat au www.csf.gouv.on.ca,
sous la rubrique « publications ».

Pour vous procurer gratuitement un exemplaire imprimé de ce document,
vous pouvez faire parvenir votre demande :

Par la poste :
Commissariat aux services en français de l'Ontario
700, rue Bay, bureau 2401, Toronto (Ontario)
M7A 2H8

Par courriel :
flsc-csf@ontario.ca

NOTE : le masculin utilisé dans ce document vise uniquement à alléger le texte.

© Imprimeur de la Reine
pour l'Ontario, 2011

ISSN 1916-9175 (imprimé)

ISSN 1916-9191 (en ligne)

Mai 2011

Imprimé sur papier
recyclé à 50 %

LETTRE À LA **MINISTRE**

Le 31 mai 2011

L'honorable Madeleine Meilleur

Ministre des Services sociaux et communautaires
Ministre déléguée aux Affaires francophones

Édifice Hepburn
6e étage
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1E9

Madame la Ministre,

Conformément au paragraphe 12.5 (1) de la *Loi sur les services en français*, je vous soumets le quatrième rapport annuel du commissaire aux services en français de l'Ontario.

Ce rapport d'activités couvre la période du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Je vous prie de bien vouloir déposer ce rapport à l'Assemblée législative, tel que le prévoit le paragraphe 12.5 (3) de la *Loi sur les services en français*.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire aux services en français de l'Ontario,

François Boileau

Table des matières

LETTRE À LA MINISTRE 3

SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS 6

AVANT-PROPOS 8

INTRODUCTION 10

CHAPITRE 1 : NOS RÉSULTATS 12

1.1 SANTÉ 12

1.1.1 Ordres professionnels du domaine de la santé 12

1.1.2 Fonds pour les communautés en santé 13

1.1.3 La grippe A (H1N1) et la nouvelle directive sur les communications 13

1.1.4 Les RLISS et les entités de planification 15

1.2 JUSTICE 16

1.2.1 Tribunal de l'aide sociale 16

1.2.2 Collège des pompiers 16

1.3 ÉDUCATION 17

1.3.1 Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants 17

1.4 AUTRES SERVICES 18

1.4.1 ServiceOntario 18

1.4.2 Panneaux routiers à messages variables 19

1.4.3 Nouvelles plaques d'immatriculation personnalisées en français 19

1.4.4 Les cours de vin à la LCBO 20

1.4.5 La Société des jeux et des loteries de l'Ontario 20

1.4.6 Les appels d'offres dans MERX 21

1.4.7 L'Ordre des métiers de l'Ontario 21

1.4.8 L'importance de traduire en français des documents légaux 22

1.4.9 Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario 22

CHAPITRE 2 : ENQUÊTES EN COURS 24

2.1 ENQUÊTES FORMELLES 24

2.1.1 Acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français 24

2.1.2 Éducation postsecondaire en français dans le sud de l'Ontario 24

2.2 AUTRES ENQUÊTES 25

2.2.1 Programmes éducatifs pour enfants ayants des besoins particuliers 25

2.2.2 Désignation de postes bilingues au ministère de l'Éducation 27

2.2.3 Tribunaux administrés par les municipalités 27

2.2.4 Réduction, réutilisation et recyclage – Réacheminement des déchets Ontario (RDO) 28

2.2.5 Ontario au travail 29

2.2.6 Les taxes foncières et les francophones (MPAC) 30

2.2.7 Office de l'électricité de l'Ontario (OPA) 31

2.3 AUTRES PLAINTES 32

CHAPITRE 3 : LES PLAINTES 34

3.1 PLAINTES REÇUES EN 2010-2011 34

3.1.1 Plaintes par catégorie 34

3.1.2 Répartition géographique des plaintes 36

3.1.3 Demandes de renseignements 36

CHAPITRE 4 : GRANDS CONSTATS 37

4.1 RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES 37

4.1.1 Nouvelle définition inclusive de francophone 38

4.1.2 Révision du rôle des coordonnateurs des services en français 38

4.1.3 Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers 39

4.1.4 Traduction des règlements de la province 39

4.1.5 Politique obligatoire de ressources humaines pour la désignation de postes bilingues 39

4.1.6 Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones 40

4.1.7 Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général 40

4.1.8 Directive sur l'offre active et stratégie permanente de promotion des services en français 41

4.1.9 Privatisations futures et clauses de services en français 41

4.1.10 Les bureaux de santé publique et le respect de la LSF 42

4.1.11 Les Sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la LSF 43

4.1.12 Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la LSF 43

4.2 Recensement de 2011 : impacts du changement .. 44
4.2.1 *Du formulaire long à l'ENM : l'objectif des questions détaillées* 44
4.2.2 *La fin des données fiables* 44
4.2.3 *L'impact du changement sur les profils statistiques* 45
4.3 Les municipalités et la *LSF* 46
4.3.1 *Historique* 46
4.3.2 *Des services en français offerts de facto* 47
4.3.3 *Des dispositifs anciens et hétérogènes* 47
4.3.4 *Les règlements, éléments de pérennité* 47
4.3.5 *La portée d'un règlement* 48
4.3.6 *L'affichage bilingue : victoire à Russell* 48
CHAPITRE 5 : PRATIQUES EXEMPLAIRES 50
5.1 PARTENARIATS 50
5.1.1 *Le portail « MesServicesEnFrançais.org »* 50
5.1.2 *Direction générale de la condition féminine de l'Ontario* 50
5.1.3 *Plan d'action contre la violence à caractère sexuel* 50
5.1.4 *Le projet « Élargir l'espace francophone »* 51
5.1.5 *Publications spécialisées pour garçons* 52
5.1.6 *Foires d'information pour les aînés francophones* 52
5.2 MENTIONS HONORABLES 52
5.2.1 *Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes* 52
5.2.2 *Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario* 53
5.2.3 *Faire honneur à notre gouverneur général* 53
CONCLUSION 54
ANNEXE – Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010 55

SOMMAIRE ET RECOMMANDATIONS

Le présent rapport annuel couvre les activités du Commissariat aux services en français du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

La première recommandation du commissaire apparaît dans l'introduction. En gros, elle représente un appel à la communauté francophone de participer activement au plan du gouvernement de réformer la prestation des services publics. En fait, le commissaire estime qu'il est indispensable que les francophones participent activement aux travaux de la Commission de réforme des services publics de l'Ontario dans le cadre de son examen des diverses méthodes de prestation des services gouvernementaux, dont la privatisation, le regroupement et la prestation des services par des tiers.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la **communauté franco-ontarienne** de participer activement au processus de renouvellement de la prestation des services du gouvernement en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques et axés sur les résultats pour assurer le développement de cette communauté.

Le Chapitre 1 présente quelques plaintes que le commissaire a réglées avec succès l'année passée dans divers domaines, dont la santé, l'éducation et la justice. Entre autres points, le chapitre met en exergue (i) un changement de ton au sein du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** qui a conduit à un système amélioré de règlement des plaintes, (ii) l'adoption par le **Conseil de gestion du gouvernement** et le **Conseil du Trésor** d'une nouvelle directive sur les communications en français, qui s'applique à tous les ministères et organismes classifiés, à la suite de la bévue de la distribution à tous les foyers de la province d'un dépliant unilingue anglais sur la prévention de la grippe H1N1, (iii) les améliorations aux services en français fournis dans les guichets de **ServiceOntario**, et (iv) le remplacement graduel de la signalisation routière variable en anglais seulement par le **ministère du Transport**. Par ailleurs, le chapitre présente la réponse du **ministère de l'Éducation** aux plaintes concernant le nouveau Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants, ainsi que le règlement rapide des plaintes sur les lacunes au **Tribunal de l'aide sociale**.

Le Chapitre 2 décrit deux enquêtes en cours formelles : (i) l'enquête sur l'acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français, et (ii) l'enquête sur le manque perçu d'options d'instruction au niveau postsecondaire, en français, dans les régions du Centre et du Sud-Ouest de la province. Ce chapitre présente également le témoignage d'un parent qui se plaint que les besoins particuliers de son enfant n'ont pas été adéquatement pris en considération, ce qui conduit à la deuxième recommandation du commissaire :

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour assurer la disponibilité de programmes éducatifs en établissement de jour pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto d'ici la rentrée scolaire de 2011.

Le commissaire recommande également au gouvernement d'analyser la situation pour l'ensemble de la province afin de s'assurer que des programmes d'éducation adéquats soient offerts en français aux adolescents francophones ayant des troubles de comportement pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel.

Le Chapitre 2 se penche également sur le fait que le gouvernement semble ignorer les intérêts des francophones dans le cadre de ses efforts en vue de promouvoir la réduction, la réutilisation et le recyclage des déchets, et que le **ministère de l'Environnement** semble peu enclin à intervenir. La troisième recommandation du commissaire vise à remédier à cette situation :

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère de l'Environnement** de s'assurer que les francophones disposent de toute l'information nécessaire en français leur permettant de participer pleinement aux programmes de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets de la province pour atteindre les objectifs écologiques fixés par le gouvernement. Pour ce faire, le ministère doit prendre

des mesures appropriées afin d'obliger les organismes de financement industriels chargés des programmes de réacheminement des déchets à se conformer aux obligations de la *Loi sur les services en français*.

Le Chapitre 2 se termine par la quatrième recommandation du commissaire, qui vise à remédier au manque perçu de responsabilisation, par l'Office de l'électricité de l'Ontario, en ce qui a trait aux services en français et à l'incapacité du ministère de l'Énergie de répondre aux préoccupations du commissaire :

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux services en français recommande que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que l'Office de l'électricité de l'Ontario soit assujetti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est de ses programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le commissaire aux services en français recommande aussi que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que toute entité actuelle ou future créée aux termes de la *Loi sur l'électricité*, y compris Hydro One et l'Ontario Power Generation, soit assujettie à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est des programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le Chapitre 3 présente, par statistiques, les 381 plaintes reçues par le Commissariat en 2010-2011, qui représentent une augmentation de près de 10 % par rapport à l'année précédente. Dans ce chapitre, le lecteur apprendra que (i) plus de 50 % des plaintes concernant les ministères que le Commissariat a reçues, dont certaines sont reportées des années précédentes, ont été réglées, (ii) plus de la moitié des plaintes concernant des ministères portent sur le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, le **ministère du Procureur général**, le **ministère des Services gouvernementaux** et le **ministère de l'Éducation** — *c'est-à-dire les principaux ministères qui offrent des services directement au public*, et (iii) les régions du Centre et de l'Est de l'Ontario représentent, ensemble, plus de 80 % des plaintes reçues en 2010-2011.

Le Chapitre 4 expose un constat des mesures prises par le gouvernement en réponse aux 13 recommandations du commissaire, formulées au cours des trois dernières années. Dans ce chapitre, le lecteur apprend que dix des recommandations du commissaire ont été mises en œuvre ou partiellement mises en œuvre, et que trois n'ont pas été appliquées. Ces trois recommandations concernent (i) la révision des rôles des coordonnateurs des services en français, (ii) la demande en vue d'autoriser l'**Office des affaires francophones** à occuper la place qui lui revient au sein du gouvernement et de lui augmenter les ressources à sa disposition, et (iii) la conformité des bureaux de santé publique à la *Loi sur les services en français* (LSF).

Le Chapitre 4 examine également les changements apportés au recensement de 2011 et explique pourquoi le remplacement du formulaire long obligatoire par une enquête auprès des ménages facultative nuira de façon irréparable à la fiabilité des données sur le recensement et aura une incidence négative sur les études sociodémographiques menées par divers ministères et organismes gouvernementaux, y compris l'**Office des affaires francophones**.

Le Chapitre 4 parle également des rapports entre les municipalités et la *LSF*, et plus particulièrement du fait que peu de municipalités tombent sous le coup de cette loi. En fait, le lecteur apprendra dans ce chapitre qu'un petit nombre seulement de municipalités ont adopté un règlement administratif qui protège les services en français, même parmi celles qui comptent un pourcentage élevé de résidents francophones. Le commissaire appelle donc ces dernières à adopter des règlements sur les services en français afin de protéger les droits des francophones pour les générations à venir.

Enfin, le Chapitre 5 met en exergue les pratiques exemplaires du gouvernement et son innovation dans la prestation des services en français. Cette année, le commissaire applaudit les efforts du **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**, du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**, du **ministère de l'Éducation**, et du **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario**, qui ont lancé plusieurs initiatives prometteuses, dont certains projets entrepris en partenariat avec des associations francophones et des organismes communautaires. Le chapitre décerne aussi trois mentions honorables. La première concerne la proclamation unanime du Jour des Franco-Ontariens, la deuxième célèbre les premiers Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario et la dernière fait honneur aux cérémonies entièrement bilingues tenues à l'Assemblée législative pour accueillir le nouveau gouverneur général du Canada, un événement remarquable organisé par le **Bureau des relations internationales et du protocole de l'Ontario**.

Avant-propos

En cette quatrième année d'existence, nous avons voulu innover : nous avons décidé de rendre compte de nos activités non seulement au gouvernement, mais aussi à la population, plus précisément à la communauté franco-ontarienne. Ainsi, vous constaterez cette année que notre rapport est ponctué de témoignages de la part de personnes qui font appel au Commissariat. Cet exercice a pour but de donner un visage humain à ce que nous faisons. Car nos « plaignants » sont d'abord et avant tout des hommes, des femmes, des parents, des aînés, des adolescents; ce sont des gens qui composent avec des enjeux aussi variés que l'éducation de leur enfant en difficulté, la recherche d'un emploi, l'obtention de soins en fin de vie; ce sont de réfugiés qui aspirent à une vie meilleure, des membres de longue date de communautés bien implantées, ce sont des Francophones anglophiles, des Anglophones francophiles… « Plaignant » est un qualificatif bien unidimensionnel pour des gens qui sont comme tout le monde, à savoir multidimensionnels; c'est aussi un mot qui peut être perçu trop péjorativement pour des gens qui ont pourtant le courage de faire valoir leur opinion et de lutter contre l'injustice. Bref pour des gens qui, ultimement, enrichissent et améliorent notre société.

D'ailleurs, la plainte, chez nous, est considérée comme étant un mécanisme de rétroaction directe de la part du public concernant une iniquité soulevée à l'égard des services en français de la part du gouvernement provincial. Mais la plainte, c'est aussi la quête de l'obtention de résultats. Car, si le plaignant fait sa part en nous indiquant une problématique, encore faut-il qu'il y ait des changements, sans quoi le public perdra confiance. Voilà pourquoi ce rapport veut mettre en lumière *l'engagement partagé*.

Cet engagement partagé se veut une forme de contrat social entre le public et le Commissariat. Il en va de même en ce qui a trait aux relations entre le gouvernement et sa fonction publique et la communauté franco-ontarienne. Si le gouvernement ne se montrait pas réceptif à la recherche de solutions durables dans le traitement des plaintes, alors, les progrès et autres avancées ne seraient pas au rendez-vous. Et des progrès tangibles, il y en a eu depuis les quatre dernières années.

Avec tout près de 200 plaintes résolues au cours de la dernière année, et surtout, après avoir démontré l'utilité pour le citoyen francophone et sa communauté des résultats obtenus, il y a de quoi être fier du travail accompli. Des plaintes, nous sommes comme les Pac-Man des années 80 : on s'en nourrit et on aime ça en recevoir!

La communauté franco-ontarienne est riche et active. Elle compte en son sein des piliers et des bâtisseurs dans tous les domaines d'activités de la société. Les Franco-ontariens savent que rien ne leur a été donné, qu'il a fallu lutter pour l'obtention de leurs droits et de leurs institutions.

Mais cette communauté franco-ontarienne ne devrait pas se tenir debout seule. Et d'ailleurs, elle n'est pas seule. Dans le passé, j'ai souligné que près de 700 000 personnes se disent francophiles en Ontario et que le nombre d'inscriptions dans les écoles d'immersion croît sans cesse. Au cours de la dernière année, j'ai rencontré de nombreuses autres organisations où ils s'y trouvent des gens engagés dans leur communauté et qui souhaitent un avenir respectueux de la dualité linguistique au Canada et particulièrement en Ontario.

D'aucuns diront qu'établir des ponts entraîne nécessairement le risque de se faire marcher dessus. Aussi, bâtir des points avec les francophiles peut-il susciter la crainte des membres de la communauté. Selon moi, une telle vision est passéiste. Mme Alicia Logie, présidente sortante de l'Association canadienne des professeurs d'immersion, se définit comme étant une « francophone de langue maternelle anglaise ». J'estime cette définition novatrice et brillante. On se doit d'encourager de telles personnes et des échanges plus constants entre les deux groupes linguistiques qui, au final, ne sont souvent qu'un.

On peut constater cette convergence linguistique *de facto*, comme en témoignent les si nombreux couples exogames de la province. En effet, la grande majorité des francophones en Ontario sont dans des couples où l'un des deux partenaires est francophone et l'autre, anglophone (souvent unilingue). Leurs enfants sont aussi issus de ces couples exogames. À des questions portant sur l'identité, de plus en plus de jeunes Franco-ontariens se décrivent d'ailleurs comme étant des « bilingues ».

La communauté franco-ontarienne change et doit aussi s'adapter et s'ouvrir. La nouvelle définition inclusive de francophone en Ontario (DIF) fait son chemin. La question de l'intégration des nouveaux arrivants francophones ou ayant le français comme langue officielle continuera toujours de m'intéresser, plus particulièrement au cours de l'année qui vient.

Cela dit, lorsque j'entends, lors de mes entretiens avec des membres de la communauté, que l'on décourage les nouveaux arrivants (et notamment ceux n'ayant pas le français comme langue maternelle) d'envoyer leurs enfants dans des écoles d'immersion, je m'inquiète. On semble dire à ces parents qu'ici, ce n'est pas vraiment nécessaire d'apprendre le français. C'est la présidente de l'organisme *Le français pour l'avenir*, Mme Helen Coltrinari, qui me rappelait les bons mots de mon collègue fédéral, le commissaire Graham Fraser, qui dit souvent qu'il faut cesser de parler du français comme une langue seconde et plutôt en parler comme une langue officielle. Dans un contexte démographique si changeant, une telle affirmation ne saurait être plus juste, y compris pour la communauté franco-ontarienne.

Certes, il se trouvera toujours des détracteurs du bilinguisme institutionnel. L'un de ses hérauts[1] a même introduit un recours judiciaire contre la municipalité de Russell concernant son règlement sur les nouvelles affiches commerciales qui doivent être bilingues. En fait, il a rendu service à la communauté francophone puisque la juge Métivier[2], saisie de la cause, a confirmé non seulement la validité de tels règlements, mais aussi la nécessité pour les municipalités d'aller dans cette direction si elles souhaitent protéger et promouvoir le statut et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La langue française est une langue bien vivante au pays et en Ontario. C'est une langue d'accueil pour les nouveaux arrivants de partout sur la planète. C'est une langue aux multiples cultures et approches ainsi qu'aux multiples accents. Soit dit en passant, nous avons presque un heureux problème en Ontario dû à la diversité de nos accents français. Il nous faut être à la hauteur du défi et accepter que nous ayons des accents différents et des vocabulaires distincts, en reconnaissant qu'un « français » n'est pas supérieur à l'autre, qu'il s'agisse du français de l'Ontario ou de celui appris au Québec, en Afrique, en Europe, voire en Asie. Il existe bel et bien une dualité franco-linguistique en Ontario, celle d'ici et celle d'ailleurs, et il nous faut être capable de fructifier nos différences. Car ces dernières enrichissent notre communauté franco-ontarienne et contribuent largement à sa vitalité.

Enfin, un mot sur le personnel du Commissariat. On dit souvent que l'on passe plus de temps au travail qu'avec sa propre famille et c'est un peu vrai. C'est encore plus vrai lorsque l'on pense à tout ce qui est accompli au sein de l'équipe du Commissariat, avec bien peu de ressources. Cette année, nous avons connu des changements importants avec le départ de Marie-Eve Pépin et l'arrivée de Gyula Kovacs comme agent des communications et des relations publiques. Je tiens à remercier chaleureusement Marie-Eve pour tout son apport, son énergie, sa compétence et l'excellence de son travail incessant. Outre Gyula, le Commissariat a également accueilli François-Michel Pellecuer comme nouvel analyste principal aux enquêtes. Voilà enfin une sixième personne dans un poste permanent au Commissariat. Avec tout le travail qu'implique non seulement le traitement des plaintes, mais aussi la réalisation d'enquêtes de longue haleine, laissez-moi vous dire que ce nouveau sang est très bienvenu! À toute l'équipe du Commissariat, toute ma gratitude pour votre dévouement exceptionnel.

1. Durant les mois précédents une audience devant la Cour concernant la langue d'affichage commercial à Russell, le militant Howard Galganov a distribué un tract dans tous les foyers de la municipalité intitulé [traduction] « Comment éradiquer la langue et la culture franco-ontarienne ».
2. *Galganov c. Russell (Municipalité de)*, 2010 ONSC 4566

Introduction

Depuis septembre 2007, le CSF joue un rôle clé pour apporter des solutions qui visent l'amélioration des services gouvernementaux en français en Ontario, en conformité avec la *Loi sur les services en français* (LSF)[3]. Pour se faire, le commissaire se sert de deux pouvoirs principaux, soit (i) le pouvoir d'enquête du commissaire à la suite de plaintes, ou de sa propre initiative, et (ii) le pouvoir de recommandations du commissaire pour améliorer la prestation des services en français[4]. Au bout du compte, il est question dans ce rapport de résultats, d'aboutissements et de vérifier comment le gouvernement s'acquitte de ses responsabilités d'offrir des services de qualité à sa population francophone.

Dans le cadre du dernier Budget déposé à l'Assemblée législative le 29 mars 2011 intitulé « *Remonter la pente, pour un avenir meilleur* », le gouvernement de l'Ontario propose de réformer la façon dont le gouvernement dispense des services à la population. On y indique clairement que presque tout est sur la table. Le mandat de la nouvelle **Commission de réforme du secteur parapublic** sera :

" (...) d'explorer les domaines de prestation des services qui sont au cœur de la mission du gouvernement de l'Ontario, de recenser les services dont la prestation pourrait être assurée avec plus d'efficience par une autre entité et de déterminer la manière d'optimiser l'argent des contribuables lors de la prestation des services publics[5]. "

La privatisation est ainsi une possibilité, de même que la consolidation de certains services ainsi que la prestation de services offerts par des tierces parties, que ce soit d'autres paliers de gouvernement, des organismes à but non lucratif ou par le privé. Le gouvernement ajoute qu'il portera son attention sur les résultats, et non sur la manière dont les programmes et services sont offerts.

Voilà l'occasion à saisir. Depuis plusieurs années déjà qu'il soit dans l'air du temps de repenser la façon dont les services gouvernementaux sont offerts à la population. La réalité fiscale des années à venir confirme que ces recherches deviendront de grande actualité. La population franco-ontarienne doit toujours avoir accès à des services de qualité, cela va de soi, peu importe les moyens qui seront proposés.

> *« Le temps est venu pour la communauté franco-ontarienne de se pencher sérieusement sur les meilleures façons d'obtenir des services de qualité. »*

Cela dit, la communauté franco-ontarienne participe de plain-pied dans toutes les sphères d'activité humaine, que ce soit en éducation, en santé, en tourisme, en arts et culture, en médias communautaires, etc. Mais le temps est venu pour la communauté franco-ontarienne de se pencher sérieusement sur les meilleures façons d'obtenir des services de qualité. Et de proposer de les offrir au nom du gouvernement. Le dicton qui dit que l'on n'est jamais mieux servi que par soi-même s'applique plus que jamais. Lorsque l'**Association canadienne-française de l'Ontario des Mille-Îles** s'est mise à proposer des services d'employabilité pour le compte du gouvernement, cela s'est avéré tellement important. D'abord pour la communauté francophone qui peut jouir de toute une gamme de services de qualité, en français. Mais aussi parce que cet organisme a aussi obtenu la désignation sous la *LSF*, confirmant son importance dans le développement de services de qualité par et pour les francophones – mais non nécessairement exclusifs quant à des services bilingues.

Lorsque **Services aux enfants et adultes de Prescott-Russell** (anciennement la Société d'aide à l'enfance de Prescott-Russell) s'est réinventée en agence multiservice Integra au service des enfants, des adolescents et des adultes de l'ensemble de la région, elle offre non seule-

3. Cette loi, adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario, est entrée en vigueur le 19 novembre 1989.
4. *Loi sur les services en français*, L.R.O., 1990, Chapitre F.32, article 12.2.
5. Le Budget de l'Ontario 2011 est disponible en ligne : http://www.fin.gov.on.ca/fr/budget/ontariobudgets/2011/papers_all.pdf (page consultée en avril 2011).

ment un point d'accès unique à une foule de programmes et de services, mais elle offre aussi un point de ralliement important pour la communauté.

Des exemples comme ceux-ci, le commissaire pourrait en citer dans tous les domaines, en alphabétisation, en santé comme en éducation. Il est maintenant temps de participer pleinement à la manière dont les services seront offerts au public. Car si ce sont les résultats qui comptent, la manière dont les services sont dispensés est fortement tributaire du succès obtenu pour le développement de la communauté franco-ontarienne.

Par exemple, les Centres de services bilingues du Manitoba offrent des services fédéraux, provinciaux, municipaux et communautaires dans les deux langues anglaise et française. Mais il est reconnu et accepté que la langue de travail soit le français. Ce n'est pas inscrit dans une loi ou dans un règlement, ni même dans une politique. Mais c'est ce qui fait le plus de sens pour la réalité de ces communautés franco-manitobaines. Dans des plus petites localités, non seulement la consolidation des services prend encore plus son sens, cela permet aussi à la communauté de se donner un lieu où la langue française joue un rôle prédominant, au-delà des écoles, collèges et autres centres communautaires. Cela ne veut pas dire que l'Ontario doit importer ces modèles, mais la province doit se montrer réceptive à de nouvelles idées qui vont aller dans le sens des priorités gouvernementales tout en étant sensibles aux réalités des différentes communautés francophones de la province. La réalité de Hearst diffère largement de celle d'Hamilton.

Le commissaire innove cette année en adressant une recommandation importante non pas à la ministre déléguée aux Affaires francophones, comme à l'habitude, mais plutôt à la communauté franco-ontarienne :

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à la **communauté franco-ontarienne** de participer activement au processus de renouvellement de la prestation des services du gouvernement en proposant des méthodes et moyens innovateurs, pragmatiques et axés sur les résultats pour assurer le développement de cette communauté.

CSF Ontario

CHAPITRE 1
Nos résultats

Les cas présentés dans ce chapitre illustrent des dossiers que le Commissariat a réglés avec succès. Ces exemples non exhaustifs relèvent notamment du domaine de la santé, de la justice ou encore de l'éducation. Ces derniers ont tous en commun la nature et l'origine des problèmes soulevés par les citoyens, à savoir (i) une absence d'intégration des services en français dans l'élaboration des politiques, programmes et services par les institutions gouvernementales (ii) une ignorance ou une méconnaissance des obligations et responsabilités découlant de la *Loi sur les services en français (LSF)* au sein des membres du personnel, et (iii) une allocation insuffisante de ressources humaines et financières pour la prestation des services en français.

Toutefois, sans la vigilance des citoyens qui ont pris le temps d'exprimer leur mécontentement et insatisfaction en déposant des plaintes, de tels résultats n'auraient pas été possibles. Certains de ces résultats sont appuyés par les témoignages des principaux intéressés, qui demeurent les véritables gagnants des changements qui seront bénéfiques également pour l'ensemble des francophones et francophiles de l'Ontario.

1.1 SANTÉ

Dans un secteur aussi vaste et aussi présent dans la vie quotidienne de tous les Ontariennes et Ontariens, il est normal que tout ne soit pas encore parfait en ce qui a trait aux services de santé en français. Cela dit, comme cela a été écrit dans le rapport de l'an dernier, il y a eu un changement de ton important au sein du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**. Ce changement de ton s'est traduit notamment par un mécanisme revu et corrigé concernant la résolution des plaintes que le Commissariat reçoit. Dorénavant, non seulement les fonctionnaires doivent-ils respecter un échéancier établi par la haute direction, les réponses aux questions du Commissariat sont maintenant davantage écrites en fonction de résolution des problèmes au lieu d'une simple justification de ces derniers.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée comprend l'importance de bien desservir la communauté francophone dans sa langue et le commissaire se dit encouragé des nombreux efforts de ce ministère au cours de la dernière année pour améliorer la prestation des services en français.

1.1.1 Ordres professionnels du domaine de la santé

Les gestionnaires du domaine de la santé qui doivent prévoir des services en français aux Franco-ontariens peuvent désormais pousser un léger soupir de soulagement. Le Commissariat a réussi à résoudre les problèmes causés par un manque de renseignements détaillés dans la *Base de données des professions de la santé*. Essentiellement, cette base de données, qui fournit des renseignements sur la démographie, la répartition géographique, la formation et l'emploi d'une vingtaine de professions réglementées en Ontario, ne permettait pas d'identifier clairement quels professionnels étaient en mesure d'offrir des services en français.

Cette base de données est un outil mis sur pied par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** qui vise à recueillir, auprès des 21 ordres de réglementation des professionnels de la santé de la province, des données pour mieux orienter les recherches, les politiques, la formation et les programmes en santé. Cette information est essentielle, par exemple, pour déterminer l'ampleur d'une pénurie dans un domaine particulier. Toutefois, son utilité dépend de la qualité des données fournies par les ordres professionnels.

Une plainte déposée au Commissariat a permis de faire enquête dans ce dossier et d'identifier l'obstacle : les formulaires complétés par les professionnels de la santé ne comportaient pas de question sur les langues dans lesquelles ils étaient en mesure d'offrir des soins. Cette question fait désormais partie des formulaires que doivent remplir les membres des professions réglementées au moment de leur adhésion ou renouvellement annuel, en vertu d'un amendement de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*.

Cette bonne nouvelle est l'aboutissement d'un travail de médiation entrepris par le Commissariat avec le ministère

et le plaignant. En effet, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a confirmé, au mois de décembre, que ce dernier s'affaire à dépouiller les plus récentes données (celles de 2009) et de les rendre publique. De plus, le ministère a indiqué qu'il peut compiler des rapports individualisés, sur demande, pour aider les intervenants de la santé à planifier la gestion des ressources humaines.

Essentiellement, il s'agit de bonnes nouvelles, en particulier pour les collèges et universités qui pourront utiliser les nouvelles données pour identifier des lacunes qu'ils peuvent combler en offrant, par exemple, des cours visant à former des professionnels capables d'offrir des services de santé en français. C'était le résultat souhaité par le plaignant, Dr Paul-André Gauthier :

> ***« Nous serons enfin en mesure de vérifier l'ampleur de la pénurie d'infirmières francophones en Ontario. Auparavant, l'Ordre des infirmières et des infirmiers n'étaient pas en mesure de dire combien de leurs membres parlaient français. Ces nouvelles données permettront aux collèges et universités de mieux s'ajuster aux besoins réels des Ontariens et Ontariennes, en formant plus de professionnels de la santé. »***
>
> ***Dr Paul-André Gauthier**, Inf., PhD (nursing)*
> *Président sortant du Groupe des infirmières et infirmiers et francophones de l'Ontario (GIIFO), et Professeur en Sciences infirmières, Collège Boréal à Sudbury*

Le commissaire espère également que cet important ajustement à cette base de données permettra aux nouvelles **entités de planification de service de santé en français** à mieux encadrer le travail des **Réseaux locaux d'intégration des services de santé** (ci-après « les RLISS »).

1.1.2 Fonds pour les communautés en santé

Les efforts louables du gouvernement pour améliorer la santé des Ontariens ratent parfois leurs cibles lorsqu'ils ne tiennent pas compte des besoins particuliers des Franco-ontariens. Le Commissariat a déjà fait ce constat en mai 2009 avec la publication de son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français*. Et comme de fait, les exemples ne manquent pas, notamment celui du Fond pour les communautés en santé établi par le **ministère de la Promotion de la santé et du Sport**.

L'objectif de ce fond est d'apporter un financement à des partenaires communautaires en vue d'établir et de proposer des programmes intégrés pour améliorer la santé des Ontariens[6]. De le faire sans les communautés francophones serait, de l'avis du commissaire, impensable. C'est pourtant ce qui s'est produit avec la première mouture du programme du ministère.

Fort heureusement, le ministère de la Promotion de la santé et du Sport a réajusté son tir après la tenue d'une série de consultations à Thunder Bay, Sudbury, London, Toronto et Ottawa, et à la suite d'une plainte déposée auprès du Commissariat. Résultat : les francophones sont désormais inclus dans les groupes cibles du Fond pour les communautés en santé. Le ministère s'engage également à communiquer avec les intervenants communautaires francophones pour les inciter à profiter de ce fond en proposant divers projets.

Concrètement, et grâce à ce fond, le commissaire s'attend à voir davantage de programmes qui s'adressent aux francophones dans le domaine de la promotion de la santé. Du nombre : des programmes pour promouvoir l'activité physique, le sport et les loisirs, l'alimentation saine, l'amélioration de l'accès à des environnements sans fumée et la promotion de la santé mentale.

1.1.3 La grippe A (H1N1) et la nouvelle directive sur les communications

Dans le sillage de la mémorable et regrettable bévue commise en 2009 par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** lorsqu'il a distribué à tous les foyers ontariens un dépliant unilingue anglais sur la prévention de la grippe H1N1 — ce qui a d'ailleurs fait l'objet d'une enquête du Commissariat — le gouvernement de l'Ontario a reconnu la nécessité d'encadrer plus étroitement les communications gouvernementales en français.

6. Disponible en ligne : http://www.mhp.gov.on.ca/fr/healthy-communities/hcf/default.asp (page consultée en avril 2011).

CHAPITRE 1 : Nos résultats

Mettant en œuvre l'une des recommandations clés du commissaire, le **Conseil de gestion du Cabinet** ainsi que le **Conseil du Trésor** ont adopté, le 13 mai 2010, une directive obligatoire sur les communications en français. Cette directive s'applique à tous les ministères et organismes gouvernementaux classifiés. La rapidité avec laquelle la nouvelle directive a été adoptée résulte en grande partie sur deux grands facteurs. D'abord, il importe de souligner la volonté du Bureau du premier ministre ainsi que des sous-ministres concernés d'aller de l'avant rapidement. Ensuite, il est utile de mentionner que l'**Office des affaires francophones** avait déjà produit des lignes directrices qui ont servi de base à la nouvelle directive.

La directive, qui énonce les principes, rôles et responsabilités liés à la communication en français avec les citoyens, réfère les utilisateurs à des lignes directrices qui constituent un modèle à suivre quant à la façon de communiquer avec les citoyens francophones.

L'une des grandes nouveautés de cette directive tient au fait que les communications en français ne sont pas simplement une traduction. On doit communiquer en pensant aux besoins spécifiques de la communauté francophone. On y introduit également le concept de l'offre active pour la communauté francophone, concept que tous les ministères et organismes gouvernementaux classifiés doivent appliquer sans faute. Sur une note moins positive, le manque de définition de ce concept peut encore laisser place à des interprétations qui peuvent variées grandement.

Toutes les formes de communication y sont traitées dans les moindres détails, dont les communications imprimées, électroniques, orales et audiovisuelles.

Par exemple, selon les nouvelles lignes directrices, les imprimés sans adresse doivent être bilingues.

Toujours selon les lignes directrices, une information de même ampleur et de même qualité doit être offerte simultanément en français et en anglais sur les sites Web du gouvernement. Si l'on renvoie à des sites unilingues, des efforts doivent être faits pour proposer des sites comparables dans l'autre langue.

Les communications en personne et au téléphone doivent pouvoir se faire dans les deux langues, de façon égale.

Par ailleurs, la langue utilisée par les citoyens qui adressent des courriels au gouvernement ne doit pas influencer le temps de traitement et la réponse doit être rédigée dans la langue employée par le citoyen.

Les nouvelles lignes directrices renseignent également sur la façon correcte de communiquer sur les réseaux sociaux, les blogues et les forums de discussion. En clair, ces communications doivent être faites en français et en anglais.

Lors de consultations publiques, les documents d'information doivent être fournis dans les deux langues, et des employés bilingues — ou à tout le moins des interprètes — doivent être présents.

Lorsque le gouvernement s'aventure dans la production de vidéos, les nouvelles lignes directrices sur les communications en français informent que ceux-ci doivent être produits, idéalement, en deux versions distinctes (française et anglaise) et, dans le cas de la version française, il est souhaitable d'inclure des intervenants qui s'expriment en français.

Le commissaire est enchanté de la nouvelle directive sur les communications et des lignes directrices qui s'y rattachent. Il est notamment ravi de voir que les nouveaux médias sociaux y sont pris en compte, puisque c'est là que se trouve l'avenir de la communication.

Il est également heureux de constater que la directive et les lignes directrices s'articulent sur l'offre active et sur l'équivalence des services en français, principes que le commissaire promeut depuis son entrée en fonction.

Par ailleurs, la directive ne se borne pas à marteler le message simpliste, « faites tout traduire » : elle reconnaît le caractère impératif de communications en français naturelles et adaptées à la culture et aux besoins spécifiques des Franco-ontariens.

Grâce aux plaintes reçues, le commissaire continuera de rappeler aux ministères ainsi qu'aux organismes classifiés, le caractère obligatoire de la directive. D'ailleurs, il a encore dans sa mire le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, qui pèche sur deux plans : la non-équivalence des pages anglaises et françaises de son site Web et l'unilinguisme anglais du site Web de plusieurs de ses RLISS.

Heureusement, avec cette nouvelle directive, le commissaire dispose maintenant d'une « fiche de contrôle » qui lui permettra de rappeler facilement à l'ordre les ministères et organismes classifiés récalcitrants.

1.1.4 Les RLISS et les entités de planification

Après les deux premières **entités de planification de services de santé en français** annoncées en juin 2010, le gouvernement a nommé quatre nouvelles entités de planification, en décembre dernier. Une excellente nouvelle pour tous les francophones à travers la province qui ont désormais le droit de participer directement aux décisions qui sont prises par les **Réseaux locaux d'intégration des services de santé** pour améliorer la disponibilité et la qualité des soins de santé qui leur sont offerts.

Au cours des derniers mois, les représentants du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** ont organisé une série de discussions de haut niveau afin de s'assurer que les Réseaux locaux d'intégration des services de santé comprennent parfaitement les nouveaux rôles des entités de planification de même que leurs responsabilités.

Bien que le commissaire demeure préoccupé par le temps trop long qu'il a pris au ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour habiliter les Entités de planification, il reconnaît qu'il s'agissait là d'une opération très complexe impliquant les RLISS et autres parties prenantes. Le tout devait aboutir à des solutions durables permettant que les intérêts des Franco-ontariens soient entendus sur une base quotidienne. Le commissaire apprécie également la décision du ministère d'augmenter son financement aux Entités de planification quatre fois plus que ce qui était prévu à l'origine.

En mars 2011, les nouvelles entités ont toutes signé des ententes-cadres de financement et de responsabilisation avec les Réseaux locaux de leurs régions.

Le gouvernement a tenu compte des recommandations que le commissaire avait formulées dans son *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français* publié en mai 2009 en mettant en place de réelles entités de planification de services de santé en français tout en respectant les principes énoncés dans la *Loi sur l'intégration du système de santé local*.

Il ne faut pas occulter le fait que cette victoire est aussi celle de l'ensemble de la communauté qui s'est fortement mobilisée à la suite de la publication du projet de règlement à l'automne 2008. Une mobilisation qui s'était exprimée par une avalanche de plaintes déposées au Commissariat pour l'année financière 2008-2009.

Enfin, le commissaire va surveiller de près ce dossier pour s'assurer que les besoins et les préoccupations identifiés par la communauté en matière de soins de santé seront dorénavant entendus.

1.2 JUSTICE

1.2.1 Tribunal de l'aide sociale

Dans son dernier rapport, le commissaire louait les efforts déployés par le **Tribunal de l'aide sociale** pour remédier aux lacunes de son administration en matière de services en français.

En effet, plusieurs plaignants avaient communiqué avec le Commissariat pour l'informer de problèmes dans leurs interactions avec cet organisme indépendant, notamment l'envoi de décisions rédigées en anglais de causes entendues en français et l'inadéquation entre les versions anglaise et française de lettres adressées aux parties. Au vu de l'importance croissante que revêtent les tribunaux administratifs pour les citoyens et de la nature particulièrement pénible des causes liées à l'aide sociale, le commissaire a jugé bon de procéder à une enquête approfondie. L'enquête, qui a duré plus d'un an, a eu un heureux dénouement, soit (i) la conscientisation du Tribunal au caractère obligatoire des dispositions de la *Loi sur les services en français* et une volonté manifeste de s'y conformer (ii) une consultation fructueuse des parties prenantes, et (iii) des plans concrets d'amélioration assortis d'objectifs, d'échéances et d'obligations de rendre des comptes.

Or, en 2011, le commissaire a reçu une plainte de la part d'un avocat représentant une appelante francophone devant le Tribunal de l'aide sociale qui, en dépit d'une requête d'audience en français, s'est vu demander de faire entendre sa cause par un membre anglophone — ce que l'avocat a refusé de faire, avec raison.

Était-ce là un recul? Pas vraiment.

Quelques jours après avoir été informé du problème, le Tribunal de l'aide sociale a fait enquête, a cerné l'origine des difficultés, a rappelé à son personnel les engagements du Tribunal aux termes de la *Loi sur les services en français*, et s'est engagé à examiner la possibilité de rédiger des instructions formelles concernant les modalités et les responsabilités s'appliquant aux audiences en français. Il a ensuite transmis au plaignant des explications écrites détaillées de même qu'une description des mesures concrètes qu'il entendait prendre pour s'assurer qu'une telle situation ne se reproduise plus. Bref, en à peine quelques semaines, la problématique a été soulevée puis réglée.

Comme le commissaire l'explique souvent aux ministères et organismes gouvernementaux, les plaintes se veulent un mécanisme de contrôle de la qualité qui fait partie intégrante du service à la clientèle. Certes, les plaintes témoignent parfois d'entorses graves à la *Loi* qui nécessitent des mesures énergiques, mais il arrive aussi qu'elles révèlent plutôt d'écarts à la conformité qui ne nécessitent qu'une intervention pragmatique et sensée.

Le commissaire est ravi de constater que le message semble être bien passé au Tribunal de l'aide sociale. Il s'agit d'un modèle à émuler.

> ***« Les services en français au Tribunal de l'aide sociale se sont nettement améliorés. Tout en me réjouissant d'une telle amélioration, il n'en demeure pas moins que la Loi sur les services en français demeure fragile parce qu'elle est mal comprise par la majorité des tribunaux administratifs qui en font une question de bonne volonté plutôt qu'une obligation juridique. »***
>
> ***René Guitard,*** *Directeur, Clinique juridique Centre des services communautaires Vanier*

1.2.2 Collège des pompiers

Une plaignante a soulevé l'an dernier la question sur le fait que le **Collège des pompiers** n'offrait aucune formation en français et que ses services n'étaient pas disponibles dans les deux langues.

Mis sur pied en 1949, le Collège des pompiers de l'Ontario conçoit et dispense des programmes éducatifs et de formation à tous les membres des services municipaux des incendies tant les employés permanents que les bénévoles.

Le Commissariat a transmis cette plainte à son ministère de tutelle soit le **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** afin de corriger la situation.

Le ministère a accusé réception de la plainte et a tenu à souligner les efforts entrepris en ce sens depuis quelques années. Le Bureau du commissaire à la sécurité communautaire, en consultation avec le commissaire des incendies de l'Ontario et la Division de la sécurité publique, a fait

appel aux services appropriés du ministère et a constitué un groupe de travail pour se pencher sur la question dès que le besoin a été cerné. Le groupe de travail organisera ensuite des discussions avec le Collège et ses différents intervenants pour connaître leurs besoins en matière de services en français et pour déterminer comment le ministère peut satisfaire de façon optimale ces besoins.

De plus, un partenariat conclu entre le Bureau du commissaire des incendies, l'**Association ontarienne des chefs de pompiers** et la **Cité collégiale** avait déjà permis, en 2007, d'élaborer la version française du programme de formation, le *Pre-Firefighter Education and Training Program*.

Quant au test, il est désormais disponible en français depuis le 1er mars 2011. Ce qui permet aux étudiants diplômés du programme de formation des pompiers de bénéficier des certifications en services des incendies. Un test qui sera validé au même titre que celui passé par les candidats en anglais. Le ministère s'est aussi engagé à modifier le site Internet du Collège au cours de prochains mois pour avoir une version française. Un engagement que le Commissariat entend surveiller de près.

1.3 ÉDUCATION

1.3.1 Programme d'apprentissage à temps plein de la maternelle et du jardin d'enfants

Au printemps 2010, le gouvernement de l'Ontario adoptait la *Loi de 2010 modifiant des lois en ce qui concerne l'apprentissage des jeunes enfants à temps plein*. Par cette loi, il souhaitait créer un cadre législatif favorable à la mise en œuvre d'un programme d'apprentissage à temps plein pour les enfants âgés de quatre et cinq ans, assorti de programmes prolongés. Pour ce faire, la loi prescrivait une prise en charge de la cohorte des quatre et cinq ans par les conseils scolaires (par opposition aux garderies) et prévoyait une période de transition afin de permettre aux garderies et aux conseils scolaires de s'adapter au nouveau modèle.

L'adoption de cette loi s'est faite rapidement, le gouvernement aspirant à une mise en œuvre de la réforme dès l'année scolaire 2010. Or, une telle fougue a donné lieu à d'inquiétants oublis, dont l'adoption de certaines, mais pas toutes, les recommandations des parties prenantes francophones qui disposaient déjà depuis longtemps d'un système de garderies de la petite enfance dans les écoles — un système reposant sur des partenariats.

Cette nouvelle loi risquait d'avoir un impact sur des associations fructueuses entre les conseils scolaires et les fournisseurs de services de garde de langue française. Elle mettait également plusieurs de ces centres au pied du mur, puisqu'elle supprimait une composante essentielle de leur clientèle. En outre, elle érodait les effectifs francophones accessibles aux centres éducatifs et compliquait considérablement la gestion des ressources humaines.

Les appels à l'aide n'ont évidemment pas tardé à affluer au Commissariat qui a joint sa voix à celle de la communauté pour protester. Après tout, n'était-ce pas tout l'appareil éducatif français des jeunes enfants en Ontario qui risquait de sombrer?

Heureusement, le gouvernement, sensibilisé aux résultats inattendus de sa décision, a été réceptif aux préoccupations de la communauté et a annoncé, en décembre 2010, qu'il s'engageait à améliorer le *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants* de sorte que les conseils scolaires puissent conclure des ententes avec des tiers pour la prestation des programmes avant et après l'école.

Bref, la modification législative annoncée par le gouvernement permettra de modifier la responsabilité des conseils scolaires de fournir des programmes avant et après l'école qui cadrent avec le programme de jour prolongé.

Bien qu'on ait paré au plus pressant, ce changement législatif suscite d'autres questions fondamentales, notamment en ce qui concerne le nombre moyen d'élèves utilisé pour calculer le financement du *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants*. Le commissaire espère que ces questions seront résolues en respectant la spécificité du contexte des francophones en Ontario.

Enfin, notons qu'en mars 2011, le gouvernement a annoncé la troisième vague de son programme de maternelle à temps plein, qui ajoutera 900 écoles au programme en 2012. Il s'agit d'une bonne nouvelle, car une cinquantaine d'écoles francophones qui offraient déjà ce programme pour les enfants de 4 et de 5 ans recevront des fonds pour offrir le *Programme d'apprentissage de la maternelle et du jardin d'enfants* en 2012.

CHAPITRE 1 : Nos résultats

1.4 AUTRES SERVICES

1.4.1 ServiceOntario

Chapeauté par le **ministère des Services gouvernementaux, ServiceOntario** propose un guichet unique par l'entremise duquel les Ontariennes et les Ontariens peuvent obtenir, en personne, en ligne, par téléphone ou à des kiosques automatisés, un large éventail de services du gouvernement provincial, qu'il s'agisse du renouvellement de leur carte Santé, de l'obtention de plaques d'immatriculation ou de l'enregistrement de la naissance d'un enfant.

Le nombre de services offerts par ServiceOntario étant élevé, le ministère des Services gouvernementaux confie la prestation de certains de ceux-ci à des fournisseurs de services privés. Le recours à ces fournisseurs est bénéfique, car elle permet de multiplier les points de service, ce qui facilite la vie du citoyen. Mais, il augmente aussi le risque de déraillement, notamment en ce qui concerne la prestation de services en français.

Les bureaux privés d'immatriculation de véhicules et de délivrance de permis de conduire illustrent bien le problème. Le Commissariat reçoit régulièrement des plaintes à l'égard de ces bureaux qui, en dépit de leur contrat avec le ministère, ignorent les obligations que leur impose la *Loi sur les services en français*, dont celle d'assurer une offre active de services en français dans les régions désignées.

> ***« Il faut que le personnel de première ligne comprenne que l'obtention de services en français est un droit, peu importe si le client comprend l'anglais ou non. Idéalement, les préposés à l'accueil devraient être bilingues. À tout le moins, ils devraient pouvoir dire quelques phrases polies en français ou trouver rapidement un employé bilingue capable de servir le client. »***
>
> ***Étienne FL**, étudiant, Université de Toronto*

Heureusement, la bonne volonté du ministère ne fait pas de doute. Ainsi, après avoir reçu d'autres plaintes du même genre cette année, ServiceOntario a pris le taureau par les cornes et a envoyé à tous ses fournisseurs de services privés une directive pointue sur les services en français qui traitait d'aspects aussi variés que les régions désignées devant offrir des services en français en Ontario, l'emplacement des centres de ServiceOntario offrant des services bilingues en personne, les normes de service à la clientèle et les obligations clés, l'offre active, les compétences linguistiques du personnel, les pratiques exemplaires en matière d'embauche et les exigences en matière d'affichage. Plus encore, ServiceOntario s'est engagé à incorporer à tous les nouveaux contrats conclus avec des fournisseurs de services privés dans les 25 régions désignées, une obligation explicite d'offrir leurs services en français et en anglais.

Même s'il applaudit ces efforts, le commissaire se doit toutefois de souligner que les difficultés qu'éprouve ServiceOntario à assurer la conformité de ses fournisseurs de services privés sont le symptôme d'un problème chronique dans la prestation des services gouvernementaux en Ontario : le manque d'imputabilité des fournisseurs de services privés. En effet, en cas de manquement à leur obligation de fournir des services en français, les fournisseurs privés ne subissent aucune conséquence. C'est pour colmater cette faille que dans tous les rapports annuels qu'il a présentés à la **ministre déléguée aux Affaires francophones**, le commissaire a insisté sur la nécessité de réglementer la prestation de services en français par les fournisseurs de services privés.

> *« En cas de manquement à leur obligation de fournir des services en français, les fournisseurs privés ne subissent aucune conséquence. C'est pour colmater cette faille que dans tous les rapports annuels le commissaire a insisté sur la nécessité de réglementer la prestation de services en français par les fournisseurs indépendants. »*

Cela étant dit, les fournisseurs de services privés ne sont pas seuls au banc des accusés : la question de l'accueil en français dans les centres ServiceOntario relevant directement du ministère des Services gouvernementaux a été elle aussi problématique. En effet, le commissaire reçoit encore trop souvent de plaintes de citoyens francophones qui non seulement sont accueillis exclusivement en anglais dans des centres théoriquement

bilingues, mais aussi qui n'arrivent pas à se faire servir en français du tout, et ce, même s'ils insistent, ou fixent à l'avance un rendez-vous avec un agent qui parle français.

Offrir une multitude de services à un public varié est un défi de taille, mais ce défi ne justifie pas que l'administration publique fasse fi des services auxquels les citoyens ont droit.

C'est donc avec satisfaction que le commissaire a appris que ServiceOntario est en train de concevoir une formation en ligne sur l'offre active de services en français, composée de plusieurs modules et accompagnée de matériel didactique et de guides de consultation rapide. Celui-ci sera offert à tout le personnel de première ligne, à tout le personnel responsable des politiques et des programmes et aux gestionnaires de ServiceOntario afin de leur permettre de mettre en pratique le principe de l'offre active.

Au risque de se répéter, le commissaire loue ces efforts, mais se doit de rappeler que le problème de l'offre active de services en français est un problème endémique dans les services gouvernementaux en Ontario qui pourrait être résolu par l'adoption d'une directive claire à cet égard par le Conseil de gestion du Cabinet et par le Conseil du Trésor. C'est ce que le commissaire a recommandé dans son rapport de l'an dernier.

Sans contredit, ServiceOntario a bien joué ses cartes cette année en encourageant la conformité de ses fournisseurs de services privés et en déployant de considérables efforts pour former son personnel à l'importance de l'offre active de services en français.

Le commissaire gardera l'œil sur ce dossier et, au vu des mesures mises de l'avant, espère que l'obtention des services en français aux bureaux désignés de ServiceOntario cessera de poser problème.

1.4.2 Panneaux routiers à messages variables

Le **ministère des Transports** a continué de se démarquer par ses efforts en ce qui concerne l'accessibilité et la prestation des services en français. En effet, l'opération qui a commencé l'an dernier afin de doter la région du Nord-Est de panneaux bilingues à messages variables s'est achevée conformément au calendrier prévu. Ainsi, depuis juillet dernier, les automobilistes peuvent compter sur des messages bilingues qui arborent les autoroutes dans cette région.

Parallèlement, le ministère va remplacer progressivement, dans toutes les régions désignées, les panneaux à messages variables vieillissants avec de nouveaux panneaux qui permettent d'afficher correctement les caractères français de même que des messages bilingues. Plus de 90 % des messages affichés sont aujourd'hui dans les deux langues. D'ailleurs, une plaignante n'a pas hésité à exprimer sa satisfaction en notant les changements apportés :

> *« Je suis satisfaite de constater qu'on affiche maintenant en français et en anglais. Il va sans dire que je ne peux m'empêcher de vérifier à chaque fois que je passe sur la route. J'ose croire que les étapes de planification au ministère des Transports (sans oublier les autres ministères) comprennent maintenant une considération obligatoire des exigences de la Loi sur les services en français. »*
>
> ***Michelle Noiseux**, Plaignante*

Enfin, dans un souci d'assurer une prestation équivalente des services en français, le ministère a récemment lancé un projet pour développer une bibliothèque complète de messages bilingues et de pictogrammes.

1.4.3 Nouvelles plaques d'immatriculation personnalisées en français

Afficher leur appartenance à la communauté francophone est un geste symbolique important pour beaucoup d'Ontariens et d'Ontariennes. C'est pourquoi le Commissariat n'a pas été surpris de recevoir, l'an dernier, des plaintes liées au fait qu'il était impossible de personnaliser, à l'aide de lettres et de chiffres, les plaques d'immatriculation de l'Ontario arborant la devise « Tant à découvrir ». Pourtant, la personnalisation des plaques anglaises ne posait, elle, aucun problème.

L'une des plaintes reçues soulignait également un autre aspect du problème, tout aussi injuste : les plaques

d'immatriculation portant la devise « Tant à découvrir » n'étaient simplement pas offertes pour les véhicules commerciaux.

Ces préoccupations ont mené à une enquête du Commissariat auprès du **ministère des Transports**. Le Commissariat a alors appris que les points de service offrent des plaques d'immatriculation en français avec le slogan « Tant à découvrir » depuis mai 2008, mais seulement pour les véhicules à passagers. Étant donné qu'il ne s'agissait manifestement pas de services équivalents selon la *Loi*, le Commissariat a insisté pour que la situation soit corrigée.

Les efforts du Commissariat ont abouti : les francophones et francophiles qui désirent se procurer des plaques d'immatriculation en français personnalisées (sans graphique) peuvent maintenant le faire depuis le 28 mars 2011.

De plus, le ministère des Transports, en collaboration avec ServiceOntario, étudie actuellement la possibilité d'offrir des plaques commerciales portant la devise « Tant à découvrir » dès l'été. Par ailleurs, il s'est engagé à continuer d'examiner d'autres options d'expansion future de la gamme de services.

1.4.4 Les cours de vin à la LCBO

Le commissaire reçoit parfois des plaintes d'absence de services en français dont la solution passe par la communauté.

Ainsi, le commissaire a appris au cours de l'année que les francophones de Toronto n'avaient pas accès, en français, aux cours d'appréciation des vins mis sur pied par la **Régie des alcools de l'Ontario**.

Le commissaire a communiqué avec le Régie et a découvert quelque chose d'étonnant : la Régie organise régulièrement des événements en français de dégustation et d'appréciation des vins à Toronto, mais faute de participants, elle doit souvent se résoudre à les annuler.

> *La Régie organise régulièrement des événements en français de dégustation et d'appréciation des vins à Toronto, mais faute de participants, elle doit souvent se résoudre à les annuler.*

Déterminée à offrir un service de qualité et équitable, la Régie organisera encore cette année d'autres activités de dégustation des vins à Toronto et le commissaire espère que les amateurs de vins francophones et leurs amis francophiles — n'oublions pas que l'alcool délie les langues! — s'y inscriront en grand nombre, car, comme c'est le cas pour toutes les activités destinées à la communauté, sans demande, il ne peut y avoir d'offre.

1.4.5 La Société des jeux et des loteries de l'Ontario

Il arrive que le commissaire reçoive des plaintes à l'endroit d'organismes qui, une fois informés de leur dérapage en matière de services en français, réagissent avec célérité. Cela a été le cas cette année avec la **Société des loteries et des jeux de l'Ontario**.

La Société des loteries et des jeux est un organisme provincial qui gère les loteries et les casinos en Ontario et qui a pour mission d'améliorer la vie des Ontariennes et des Ontariens grâce aux revenus et aux retombées économiques et sociales que génèrent ses activités. En sa qualité d'organisme provincial, la Société est assujettie à la *Loi sur les services en français*.

Au printemps 2010, le Commissariat aux services en français a été informé de la présence d'affiches publicitaires unilingues anglaises produites par la Société dans les véhicules de transport en commun d'Ottawa — une région désignée. Il a fait part du problème à la Société, qui a procédé avec doigté.

Dans un premier temps, après avoir promptement retiré la publicité unilingue anglaise, la Société a établi un état des lieux quant à ses services en français, dont un examen de ses politiques en matière de publicité, de communication, de relations avec les médias et de commandite.

Elle s'est ensuite engagée à revoir ses politiques, à la fois pour ses services et ses produits, à la lumière de la nouvelle Directive sur les communications en français et les Lignes directrices qui en précise l'application (voir section 1.1.3). Elle s'est également engagée à évaluer ses plans de communication, de publicité et médiatiques afin de cerner et de régler tout manque à gagner.

Enfin, quelques mois après les contacts du Commissariat avec elle, la Société des loteries et des jeux, fidèle à sa parole, a transmis au Commissariat une politique révisée sur les services en français, reflétant les plus récentes

normes du gouvernement de l'Ontario. Non contente d'une simple diffusion de sa nouvelle politique, la Société a aussi amorcé un exercice ciblé de sensibilisation afin que tout le personnel concerné soit au fait des obligations en matière de communication en français et soit en mesure de s'en acquitter.

L'exemple de la Société des loteries et des jeux de l'Ontario illustre bien que l'incorporation des services en français ne fait pas sauter la banque — contrairement à cet argument que l'on entend trop souvent. En effet, le commissaire est d'avis qu'une simple sensibilité aux besoins des francophones et un peu d'effort sont souvent tout ce qu'il faut pour faire respecter les règles du jeu.

1.4.6 Les appels d'offres dans MERX

Dans le passé, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes à propos des appels d'offres que les ministères diffusent par l'entremise de MERX, le service en ligne qu'utilise le gouvernement de l'Ontario pour annoncer ses contrats et sélectionner les entrepreneurs à qui il les attribuera.

Certes, MERX est un outil qui cadre très bien avec l'approche gouvernementale : il contribue d'une part à une concurrence saine et équitable entre les entrepreneurs et, d'autre part, à une obtention de services rentables, conformes aux intérêts des citoyens. Plus encore, le site MERX est bilingue. Qui dit mieux?

À de rares exceptions près, les documents d'appel d'offres du gouvernement de l'Ontario ne sont diffusés qu'en anglais. Le **ministère des Services gouvernementaux** remet les documents à MERX qui les affiche au nom des ministères provinciaux.

Comme le commissaire l'a souligné dans son rapport annuel 2009-2010, l'unilinguisme anglais des avis de contrats provinciaux sur MERX pose un problème évident aux entreprises francophones, puisqu'il réduit leur capacité à tirer pleinement parti de ce bassin d'offres lucratives. Le problème devient particulièrement exaspérant lorsque les appels d'offres portent sur des services qui touchent de près les francophones et les francophiles. Cela a été notamment le cas cette année avec un appel d'offres unilingue du **ministère de l'Éducation** visant la fourniture de livres en français et en anglais à des bibliothèques scolaires. Est également digne de mention un appel d'offres unilingue anglais, lancé par le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**, visant à trouver des experts-conseils en prestation de soins de santé… en français!

Pour pallier cette iniquité, le commissaire a recommandé l'an dernier que le ministère des Services gouvernementaux exige que les ministères soumettent des sommaires d'appels d'offres bilingues en vue de leur affichage dans MERX.

> *Est également digne de mention un appel d'offres unilingue anglais […] visant à trouver des experts-conseils en prestation de soins de santé… en français!*

Le ministère a entendu les préoccupations du commissaire et, souscrivant à leur bien-fondé, a adopté une directive qui est entrée en vigueur au début de 2011 en vertu de laquelle les ministères ontariens qui lancent des appels d'offres par l'entremise de MERX seront dorénavant tenus d'y incorporer un sommaire bilingue.

Le ministère a ajouté qu'il encouragera les ministères à aller plus loin et à offrir en français et en anglais les documents d'appels d'offres visant à obtenir des biens ou des services d'intérêt pour les Franco-ontariens.

Le commissaire applaudit cette décision puisque celle-ci élargira l'accès aux contrats gouvernementaux pour les entreprises francophones et, à terme, aura des effets positifs sur leur essor. Il s'agit là d'un dénouement heureux, qui reflète la volonté du gouvernement d'instaurer un climat où les entreprises de l'Ontario pourront prospérer et renforcer l'économie de la province.

1.4.7 L'Ordre des métiers de l'Ontario

L'**Ordre des métiers de l'Ontario** sera appelé à réglementer plus de 150 métiers spécialisés. En juillet 2010, le **ministère de la Formation et des Collèges et Universités** a constitué un Conseil des nominations qui sert également de conseil d'administration transitoire chargé d'administrer l'Ordre. Le Conseil est principalement responsable de la nomination des membres du conseil d'administration permanent et du reste de la structure

de gouvernance de l'Ordre. On prévoit que l'Ordre sera pleinement opérationnel en 2012. Or, le Commissariat a reçu une plainte quant au manque de représentation des francophones au sein du Conseil des nominations.

Après une courte enquête, le Commissariat a découvert que le ministère avait pris toutes les mesures nécessaires pour s'assurer qu'un membre de la communauté francophone siège au Conseil des nominations. Toutefois, malgré un appel de candidatures publié dans les journaux dans deux langues, aucun candidat francophone admissible n'avait postulé!

Heureusement, la situation a été réglée en novembre 2010, lorsqu'un membre francophone a été recruté et nommé au Conseil des nominations.

Cette plainte a permis au commissaire de constater, d'une part, que le ministère de la Formation et des Collèges et Universités reconnaît l'importance de tenir compte des besoins des francophones dès le début de nouvelles initiatives et, d'autre part, que lorsqu'un appel est lancé à la communauté francophone, il est essentiel d'y répondre, car comme le dit le proverbe « Nous ne sommes jamais mieux servis que par soi-même ». Mais encore faut-il s'impliquer! Alors, puisque ce n'est pas seulement le gouvernement qui a besoin de votre précieux apport et expertise, mais bien l'ensemble de votre communauté francophone, faites-vous connaître auprès du **Secrétariat des nominations** du gouvernement de l'Ontario!

1.4.8 L'importance de traduire en français des documents légaux

Les associations et regroupements francophones, à titre de personnes morales, ont des droits clairement inscrits dans la *Loi sur les services en français*, tout comme les individus. C'est le principe fondamental que le Commissariat a défendu, avec succès, auprès du **ministère de la Promotion de la santé et du Sport** après avoir reçu une plainte d'un organisme à but non lucratif dont les administrateurs étaient appelés à signer des ententes en anglais en raison de la non-disponibilité de traductions légales.

À la suite de l'enquête du Commissariat, le ministère a émis trois directives pour garantir les services en français aux groupes et organismes francophones.

Grâce à cette plainte, le ministère s'engage à (i) communiquer en français avec ses interlocuteurs francophones (ii) faire appel à un traducteur juridique agréé dès le départ, lorsqu'une demande de subvention est présentée par un groupe francophone, et (iii) prévoir une entente de niveau de service avec un traducteur juridique agréé pour fournir ce genre de service à l'avenir.

Il est important de souligner que le ministère de la Promotion de la santé et du Sport avait démontré sa bonne foi auprès des plaignants en leur fournissant des traductions effectuées par un traducteur non certifié. À travers ses directives, toutefois, le ministère reconnait implicitement qu'une telle traduction n'est pas un service équivalent au sens de la *Loi*. C'est pourquoi le commissaire se dit ravi des nouvelles directives émises.

Le commissaire encourage donc les organismes et associations à réclamer leurs services en français, car lorsqu'il est question de documents légaux, il est important de savoir ce qu'on signe!

> ***« C'est impensable de demander aux organismes francophones de signer des contrats qui ne sont pas rédigés en français. Déjà que le langage juridique est fort complexe alors que chaque virgule compte, on y ajoutait un important obstacle! Il faut tout de même comprendre ce qu'on signe! Fort heureusement, notre plainte au Commissariat a réussi à faire changer cette situation. »***
>
> ***Geneviève Couillard***,
> *Directrice générale*
> *Fédération de la jeunesse franco-ontarienne*

1.4.9 Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario

Le commissaire est parfois saisi de plaintes qui ne tombent pas nécessairement sous sa compétence. Ces plaintes ne sont pas pour autant sommairement écartées, puisque leur analyse permet parfois de proposer des pistes de solution pragmatiques pour les citoyens, voire de dégager des leçons déterminantes.

À titre d'exemple, cette année, le Commissariat a reçu des plaintes à propos du manque de services en français à la **Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario** — organisme qui a pour mandat d'éduquer par le sport en offrant des programmes et services à l'appui des athlètes étudiants — mais la Fédération n'est pas assujettie à la *Loi sur les services en français*.

> *L'obtention de services en français exige que les francophones s'impliquent activement dans les organisations, notamment en exerçant leur droit de s'exprimer aux assemblées et de siéger aux comités et conseils d'administration.*

Par conséquent, le Commissariat ne pouvait pas intervenir. Affaire classée? Pas tout à fait.

Le Commissariat a exploré davantage la question et a appris que la Fédération des associations du sport scolaire de l'Ontario était composée de 18 associations régionales du sport scolaire et que toutes les associations membres pouvaient contribuer à la gouvernance de la Fédération, notamment à titre de membres du conseil d'administration ou de membres votants aux assemblées générales annuelles. C'est donc dire que, si les membres souhaitaient faire valoir leurs points de vue et attentes à la Fédération — par exemple en matière de services en français — ils avaient tous les moyens à leur disposition pour le faire.

C'est ce message fort simple que le Commissariat a transmis aux plaignants.

En d'autres mots, l'obtention de services en français exige que les francophones s'impliquent activement dans les organisations, notamment en exerçant leur droit de s'exprimer aux assemblées et de siéger aux comités et conseils d'administration.

Le commissaire ne saurait trop insister sur le rôle actif que peuvent — et doivent — jouer les Franco-ontariens dans la protection et l'avancement de leurs droits, de leurs intérêts et de leur culture.

CHAPITRE 2
Enquêtes en cours

2.1 ENQUÊTES FORMELLES

Conformément à la *Loi sur les services en français*, le commissaire peut réaliser une enquête formelle à sa discrétion. Le processus d'enquête formelle se distingue du processus habituel de traitement des plaintes par son caractère officiel : il commence par la transmission d'un avis d'enquête au sous-ministre et se termine par la publication et par la diffusion d'un rapport d'enquête, qui peut être assorti de recommandations.

Le processus d'enquête formelle est normalement réservé aux dossiers particulièrement complexes, dont la résolution tarde ou risque d'avoir des répercussions déterminantes sur la population francophone.

Le commissaire a notamment entamé des enquêtes formelles sur les deux dossiers suivants, liés à l'éducation.

2.1.1 Acquisition de nouvelles écoles pour l'éducation en français

Le Commissariat a reçu un grand nombre de plaintes sur le manque d'écoles secondaires de langue française dans la province, plus particulièrement à Toronto.

Dans certains cas, les écoles de langue française sont bondées ou ont besoin d'être réparées alors que certains conseils scolaires anglophones disposent d'écoles sous-utilisées ou d'établissements et de terrains inoccupés. Bien que la réglementation sur l'éducation les autorise à se départir de leurs biens immeubles excédentaires, certains conseils scolaires sont réticents à le faire, surtout au profit d'un autre conseil scolaire.

Cette concurrence immobilière, apparemment, a des effets désastreux sur les élèves francophones et sur leurs parents, qui sont forcés de gérer de très longs déplacements, et ce, sur une base quotidienne. Plusieurs abandonnent carrément la partie et vont même jusqu'à changer de ville, voire de province, tandis que d'autres optent pour l'école anglaise, un résultat dramatique au niveau identitaire pour l'enfant et qui n'est pas sans déplaire aux conseils anglophones qui voient alors leur clientèle étudiante augmenter... et, du coup, leur financement. Car les immobilisations scolaires, il ne faut pas se le cacher, c'est une affaire de gros sous. Il serait naïf de croire que la valeur de ces immeubles et surtout de ces terrains scolaires, notamment à Toronto, n'a aucune incidence.

Cependant, les conseils scolaires ne devraient pas être animés par l'appât du gain. Leur souci premier devrait être le bien-être des enfants et ils devraient coopérer pour que tous les élèves, sans exception, puissent s'instruire et participer à des activités parascolaires sans obstacle indu.

Il existe un règlement qui régit la marche à suivre imposée par le ministère aux conseils scolaires pour la cession d'immeubles et de terrains. Ce règlement a été conçu en fonction d'une décroissance du corps étudiant. Or, si la majorité des écoles de Toronto connaissent effectivement une telle décroissance, la situation est en fait l'inverse dans la communauté francophone de la Ville Reine. Il importe donc revoir les règles du jeu dans l'optique d'une croissance. Voilà pourquoi le commissaire a entamé une enquête formelle à cet égard, question de rappeler toute l'importance que l'on doit accorder à faire en sorte que les parents francophones aient un véritable choix lorsqu'il est question de pouvoir faire instruire leurs enfants en français à travers l'Ontario.

2.1.2 Éducation postsecondaire en français dans le sud de l'Ontario

La question du manque d'options d'instruction au niveau postsecondaire dans les régions du Centre et Sud-Ouest de la province préoccupe grandement le commissaire.

En Ontario, il existe seulement deux collèges francophones, deux universités bilingues et des établissements affiliés ou fédérés (il n'y a aucune université exclusivement francophone), un campus bilingue d'une université anglophone, de même que quelques autres établissements qui offrent des programmes en français. Cet accès inégal aux établissements postsecondaires francophones ou bilingues entraîne un exode d'étudiants francophones vers les établissements de langue anglaise.

Plusieurs facteurs contribuent à ce changement d'allégeance, dont l'écart marqué entre la variété des programmes accessibles aux francophones et celle des programmes accessibles aux anglophones (dans le Centre de l'Ontario, en 2008-2009, seuls 3 % des programmes

postsecondaires étaient offerts en français[7]) et le problème de la proximité géographique des établissements (selon les études, les jeunes francophones dont l'établissement d'enseignement postsecondaire le plus proche se trouve à plus de 150 km[8] favoriseront plutôt l'éducation en anglais).

Les répercussions se font sentir au-delà du secteur postsecondaire. Elles influent sur le choix de l'école secondaire, car les élèves préfèrent étudier dans des écoles secondaires anglophones afin d'être mieux préparés à suivre des études collégiales ou universitaires en anglais puisque, selon eux, l'anglais prédomine à ce palier. Elles touchent aussi la main-d'œuvre, car les diplômés francophones qui ont reçu une formation en anglais risquent de privilégier l'exercice de leur profession en anglais puisqu'ils estiment posséder de meilleures compétences linguistiques dans leur domaine de spécialité.

À l'instar de nombreux parents et d'étudiants, le commissaire voit là une problématique grave à de multiples niveaux, notamment en ce qui concerne le droit à l'éducation dans sa langue et au problème de l'assimilation des jeunes francophones.

Une enquête formelle s'impose.

2.2 AUTRES ENQUÊTES

2.2.1 Programmes éducatifs pour enfants ayant des besoins particuliers

Votre fille de 15 ans souffre de graves troubles dépressifs? Votre fils de 12 ans manifeste d'importants problèmes d'interaction sociale? Bien qu'il s'agisse là de situations difficiles à gérer au quotidien, vous pouvez à tout le moins compter sur le système d'éducation de l'Ontario pour voir à ce que l'instruction de votre enfant ne soit pas compromise… sauf si vous avez la malchance d'être un parent francophone qui réside à Toronto.

Le Règlement de l'Ontario 196/10 (Subventions pour les besoins des élèves — Subventions générales pour l'exercice 2010 2011 des conseils scolaires) —, pris en application de la *Loi sur l'éducation*, finance l'éducation des élèves de la maternelle à la 12e année en Ontario par l'entremise de 72 conseils scolaires de district, dont 12 conseils scolaires francophones.

Lorsque les enfants/jeunes d'âge scolaire ne peuvent pas être intégrés à une classe ordinaire, des dispositions particulières permettent aux conseils scolaires d'offrir des programmes éducatifs visant à répondre aux besoins éducatifs des élèves. Ces programmes sont assurés dans des établissements exploités ou financés par le **ministère des Services à l'enfance et à la Jeunesse**, le **ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels** ou le **ministère de la Santé et des Soins de longue durée**. Ils sont mis sur pied dans le cadre d'une entente officielle conclue entre un conseil scolaire et un établissement de soins, de traitement ou de garde ou un établissement correctionnel.

Ces programmes sont fondés sur le principe que l'éducation de l'enfant est essentielle à son épanouissement et à sa pleine participation à la société. Grâce à ces programmes cruciaux, les enfants qui reçoivent du soutien ou des soins en établissements bénéficient également de l'appui d'équipes multidisciplinaires qualifiées offrant une éducation stimulante et, surtout, adaptée à leurs besoins.

Or, le commissaire a reçu d'inquiétants rapports de la part de parents et d'intervenants en éducation de langue française. Alors que les élèves francophones âgés de 6 à 12 ans de la région de Toronto avaient accès à l'encadrement des programmes éducatifs en établissement de jour, ce n'est pas le cas pour les jeunes francophones de 13 à 18 ans, qui eux, étaient laissés pour compte.

7. Ministère de l'Éducation et ministère de la Formation, des Collèges et des Universités, *Document d'orientation de l'éducation en langue française en Ontario*, Ottawa, Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques, 2009, p. 15.
8. Normand Labrie, Sylvie Lamoureux et Denise Wilson, *L'accès des francophones aux études postsecondaires en Ontario : le cas des jeunes. Rapport final*, Toronto, Centre de recherches en éducation franco-ontarienne, 2008, p. 19.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

Témoignage

Marc Beaulieu se désole de la décision déchirante qu'il a dû prendre pour aider son fils adolescent, atteint de problèmes de comportement. Incapable d'obtenir des services de qualité équivalente dans une école francophone à Toronto, il a été forcé de l'inscrire dans une école anglophone qui, elle, offrait une qualité de services exceptionnelle aux élèves en difficulté. Au primaire, la famille, qui réside à Toronto, dut inscrire leur garçon dans une école francophone à Oshawa nécessitant un voyagement de trois heures par jours, car de tels services n'étaient pas offerts localement.

« Ce qui me choque le plus, c'est que mon fils, qui a entamé son éducation en français n'a pas pu continuer dans ce système et a dû changer complètement de milieu pour une question de qualité de services et en raison de l'absence de service de qualité équivalente dans le réseau éducatif francophone. Il a été très bien traité du côté anglophone, mais ce n'est pas ce qu'on avait souhaité pour lui. »

***Marc Beaulieu**, plaignant*

En effet, passé l'âge de 12 ans, le jeune torontois ou la jeune torontoise francophone, déjà aux prises avec de formidables défis, doit en ajouter un autre à sa liste : tenter de réintégrer un système scolaire francophone non adapté ou de poursuivre un programme éducatif en établissement de jour… mais en anglais, puisque les adolescents de Toronto ont, eux, accès à de tels programmes.

Pire encore, plusieurs parents au bout de leur rouleau qui optent à contrecœur pour le système d'éducation anglais font face à un autre choix insidieux : compliquer leur vie en divisant leurs enfants entre des écoles françaises et anglaises ou faciliter la cohésion familiale en les transférant tous au système anglais.

Le commissaire souligne que cette situation est tout à fait contraire aux lois de l'Ontario. Les exemples abondent : selon la *Loi sur les services en français*, le français « jouit, en Ontario, du statut de langue officielle […] dans l'éducation »; tandis que la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* a pour objet primordial « de promouvoir l'intérêt véritable de l'enfant, sa protection et son bien-être » et exige que « les fournisseurs de services offrent leurs services à l'enfance et à la famille en français »; pour sa part, la *Loi sur l'éducation* est sans équivoque : « L'éducation […] a pour but de donner aux élèves la possibilité de réaliser leur plein potentiel et de [posséder des qualités] qui contribueront au bien-être de la société ». Les ministères font écho à cette volonté.

À preuve, le **ministère de l'Éducation** affirme dans la note n° 85 qu'il « estime que lorsque des élèves doivent être placés dans un établissement de soins ou de traitement approuvé par le gouvernement, leur éducation ne doit pas en souffrir. Ces élèves devraient autant que possible fréquenter les écoles locales et être placés dans des classes ordinaires ou des classes d'élèves en difficulté. »

Par ailleurs, dans son cadre stratégique 2008-2011, le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** proclame sa vision d'un Ontario « où tous les enfants et les jeunes ont les meilleures chances de réussir et de réaliser leur plein potentiel » et son intention de « veiller à ce que le développement des aptitudes d'adaptation à la vie quotidienne soit un élément fondamental de tous nos services. »

La situation est d'autant plus troublante que plusieurs intervenants ont plaidé la cause auprès des autorités et qu'un de ceux-ci s'est même porté volontaire pour administrer un programme éducatif en établissement de jour pour les jeunes francophones de 13 à 18 ans.

En dépit de la présence de toutes les composantes clés — l'existence de jeunes en attente, la volonté collective, les locaux, un protocole de mise sur pied limpide de la part du ministère de l'Éducation —, les négociations achoppent. La pomme de discorde? Le financement. En effet, le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse conteste le budget de démarrage et de fonctionnement entrevu par les intervenants, invoquant une analyse comparative fondée sur ce que les intervenants estiment être des programmes fondamentalement dissemblables.

Le commissaire estime que l'argument pécuniaire vient au second plan. Ce qui prime à ses yeux ce sont les principes fondamentaux du bien-être de l'enfant, de l'accès équitable à l'éducation et des droits linguistiques consacrés par la Constitution, principes qui convergent tous vers la seule

issue acceptable : la création d'un programme éducatif en établissement pour les adolescents francophones, peu importe leur lieu de résidence.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** de prendre toutes les mesures en son pouvoir pour assurer la disponibilité de programmes éducatifs en établissement de jour pour les francophones de 13 à 18 ans à Toronto d'ici la rentrée scolaire de 2011.

Le commissaire recommande également au gouvernement d'analyser la situation pour l'ensemble de la province afin de s'assurer que des programmes d'éducation adéquats soient offerts en français aux adolescents francophones ayant des troubles de comportement pour leur permettre de réaliser leur plein potentiel.

2.2.2 Désignation de postes bilingues au ministère de l'Éducation

Un citoyen interpelle le Commissariat pour dénoncer une situation qu'il trouve déplorable en ce qui concerne les services en français offerts par les bureaux régionaux du **ministère de l'Éducation**. Il constate que ces derniers ne sont pas tous logés à la même enseigne pour la prestation des services en français.

Le ministère compte sept bureaux régionaux situés à Toronto, London, Barrie, Thunder Bay, Sudbury, North Bay et Ottawa. Le rôle de ces bureaux est d'assurer la liaison entre le ministère et les conseils scolaires, les écoles privées ainsi que les établissements qui offrent des programmes éducatifs.

La principale fonction de ces bureaux consiste notamment à appuyer les conseils scolaires dans la mise en œuvre des programmes éducatifs, surveiller les programmes et politiques du système d'éducation élémentaire et secondaire ou encore à clarifier au milieu de l'éducation élémentaire et secondaire et aux parents les politiques et programmes du ministère.

Toutefois, seulement quatre de ces bureaux assurent une prestation des services en français. En revanche, ce n'est pas le cas pour ceux de London, Barrie et Thunder Bay. Ces derniers sollicitent l'aide du bureau le plus proche pour offrir des services téléphoniques bilingues. Cette situation est loin de régler de façon permanente le problème soulevé.

À défaut de se doter de personnel bilingue, faute de ressources, en raison des restrictions budgétaires imposées à l'ensemble du gouvernement, le ministère envisage de mettre sur pied un service téléphonique automatisé pour ces trois bureaux. Ce service indiquerait aux interlocuteurs le poste à composer pour obtenir des services en français.

Cette option ne constitue naturellement pas un service équivalent, étant donné qu'elle ne permettra pas de répondre aux besoins spécifiques de différents conseils scolaires francophones répartis à travers la province. Ces derniers doivent compter sur des experts en mesure de leur suggérer des solutions concrètes adaptées à leurs préoccupations locales.

2.2.3 Tribunaux administrés par les municipalités

À la fin des années 90, le gouvernement de l'Ontario décide de transférer l'administration des tribunaux et certaines responsabilités en matière de poursuites relatives aux infractions provinciales aux municipalités. Le protocole d'entente signé par les municipalités de tout l'Ontario inclut un engagement clair précisant que les municipalités offriront le même niveau de services en français que la province offrait avant le transfert.

En 2008, un comité composé de représentants de la communauté francophone, de partenaires municipaux et de représentants du **ministère du Procureur général** est mis sur pied pour identifier les défis et les difficultés auxquels les tribunaux municipaux sont confrontés en matière de prestation de services en français et pour essayer d'y remédier. Un sondage est effectué par ce comité afin d'évaluer leurs besoins et de mettre en évidence quelques pratiques exemplaires. Grâce aux travaux de ce comité, les municipalités sont maintenant mieux outillées pour offrir des procès bilingues.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

Le commissaire reconnaît les efforts consentis par le ministère pour que les municipalités s'acquittent de leurs obligations et comprend parfaitement la complexité de la question en raison de l'hétérogénéité des municipalités partenaires. Toutefois, le Commissariat a continué, cette année encore, de recevoir des plaintes qui dénoncent l'absence des services en français tant à l'accueil qu'en cours d'audience. Le commissaire considère que le ministère doit maintenant mettre en place des actions concrètes pour éviter que ces manquements perdurent.

2.2.4 Réduction, réutilisation et recyclage – Réacheminement des déchets Ontario (RDO)

Les francophones de l'Ontario communiquent régulièrement avec le Commissariat pour réclamer des services en français de la part des organismes chargés par le **ministère de l'Environnement** d'assurer le réacheminement des déchets.

Les programmes de réacheminement de déchets ont pour but de revaloriser les matériaux composant certains articles de consommation usagés qui, autrement, prendraient le chemin du dépotoir ou de l'incinérateur (tels les pneus, les téléphones cellulaires, et les piles). Pour financer ces programmes, des organismes de financement industriels déterminent et prélèvent des frais de service aux producteurs, fabricants ou importateurs de produits visés. Ces producteurs, fabricants et importateurs ont le choix, sur une base individuelle, d'inclure ou non, la totalité ou une partie des frais à leurs détaillants, qui eux, à leur tour, peuvent décider de refiler ces coûts aux consommateurs aux points de vente.

En juillet 2010, il a beaucoup été question d'« écodroits » — des frais que certains détaillants ajoutaient à la vente de produits visés par les programmes de réacheminement des déchets. Ces frais, notamment ceux liés à l'ajout de matériaux au programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux (RDMS) en juillet dernier, ont créé de la confusion chez certains consommateurs. Ainsi, le gouvernement de l'Ontario a annoncé des changements au programme RDMS, dont l'annulation des frais imposés sur les matériaux qui avaient été ajoutés.

Le ministère démontrait ainsi l'importance qu'il accordait à la satisfaction du citoyen à l'égard des programmes de réacheminement des déchets — du moins, à la satisfaction du citoyen anglophone.

Car le citoyen francophone qui souhaite en savoir davantage sur le réacheminement de déchets, y compris la nature des droits qu'il pourraient devoir payer à la caisse, doit composer avec l'unilinguisme anglais des organismes auxquels le gouvernement a confié le réacheminement des déchets.

D'après la *Loi de 2002 sur le réacheminement de déchets*, Réacheminement des déchets Ontario a le mandat d'élaborer, de mettre en œuvre et voir à la gestion de programmes de réacheminement de déchets pour les déchets désignés par cette législation. Afin d'accomplir ce mandat, Réacheminement des déchets Ontario constitue des organismes de financement industriels et supervise le développement et l'opération des programmes de réacheminement des déchets. Mais ces organismes de financement industriels ne fournissent aucune documentation et aucun service en français… et ils assument pleinement cette décision.

En fait, le ministère de l'Environnement affirme qu'il n'a pas l'intention d'ajouter de nouvelles obligations pour la prestation de services en français ni pour Réacheminement des déchets Ontario, ni pour les organismes de financement industriels.

En effet, le ministère de l'Environnement se dégage de toute responsabilité pour ce qui concerne le fonctionnement de Réacheminement des déchets Ontario et des organismes de financement industriel en affirmant qu'il n'a aucun droit de regard sur ces derniers.

Le commissaire n'est pas d'accord avec cette position. Les sociétés dont il est question ici ont été créées à partir d'une loi provinciale en fonction de priorités et d'objectifs gouvernementaux bien établis. De tout bonnement s'en laver les mains n'est tout simplement pas acceptable pour le citoyen.

Le commissaire a suggéré au ministère de profiter de la refonte du programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux (RDMS) afin de tenir compte des

besoins des francophones. Au lieu de faire ça, le ministère propose plutôt de verser des montants aux municipalités pour compenser le retrait de certaines matières du programme de réacheminement des déchets municipaux spéciaux. Les municipalités, règle générale, n'ont pas d'obligation d'offrir des services en français d'après la *Loi sur les services en français*.

Le commissaire s'inscrit en faux contre cette situation. Selon lui, il est inexcusable que, dans une province qui mise largement sur l'économie verte, le ministère de l'Environnement contribue sciemment et tacitement au fait que les consommateurs francophones n'ont pas un plein accès aux renseignements et aux services en français qui pourraient contribuer au succès de programmes de réacheminement des déchets… d'autant plus que l'argent de ces consommateurs francophones sert à les financer!

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère de l'Environnement** de s'assurer que les francophones disposent de toute l'information nécessaire en français leur permettant de participer pleinement aux programmes de réduction, de réutilisation et de recyclage des déchets de la province pour atteindre les objectifs écologiques fixés par le gouvernement. Pour ce faire, le ministère doit prendre des mesures appropriées afin d'obliger les organismes de financement industriels chargés des programmes de réacheminement des déchets à se conformer aux obligations de la *Loi sur les services en français*.

2.2.5 Ontario au travail

Déjà abordé dans le dernier rapport annuel, le programme *Ontario au travail* a continué de susciter un mécontentement chez certains citoyens, notamment à Toronto. Ont été mis en cause, la disponibilité et la qualité des services en français de ce programme offert par les municipalités au nom du **ministère des Services sociaux et communautaires**.

Afin de pallier ce problème récurrent, le ministère a collaboré avec Emploi et Services sociaux de la ville de Toronto à la conception d'un plan d'action traitant des services en français au sein des bureaux d'**Emploi et Services sociaux de la ville de Toronto**. Le commissaire a demandé une mise à jour de ce plan pour évaluer l'état d'avancement de ce dossier.

En octobre 2010, une stratégie de communication a été développée pour informer les gestionnaires, de même que l'ensemble des membres du personnel des 15 bureaux locaux, que les clients ne sont pas tenus de venir accompagné d'un interprète pour recevoir des services en français comme c'était indiqué sur le site Web de ce bureau torontois. Malheureusement, cette information qui avait irrité bon nombre de citoyens apparaissait toujours sur le site Web en question au moment de la rédaction de ce rapport. Pourtant, le ministère avait indiqué que cela serait corrigé.

> ***« Les usagers à qui on avait demandé de fournir un interprète venaient cogner à notre porte pour de l'aide. Bien que nous n'ayons jamais refusé de fournir ce service grâce à l'un de nos nombreux bénévoles dévoués, nous n'avons ni les ressources ni le mandat de le faire. »***
>
> ***Norbert Gottfried Piché***
> *Coordonnateur en établissement, Centre francophone de Toronto*

La stratégie adoptée sur l'offre active des services en français comprenait, également, une formation donnée au personnel sur la façon dont les clients peuvent avoir recours à ces services. Cette formation indiquait également aux employés de communiquer des messages clairs aux clients francophones pour les aviser de la disponibilité des services en français.

Le ministère rapporte qu'entre septembre 2010 et mars 2011, ces formations ont été offertes aux membres du personnel de la région de Toronto afin de les sensibiliser sur leurs responsabilités et obligations en vertu de la *Loi sur les services en français*.

CHAPITRE 2 : Enquêtes en cours

De plus, les gestionnaires ont été informés de l'importance d'identifier les clients qui ont rempli une demande en ligne en français. Ainsi, depuis octobre dernier, lorsqu'un client présente une demande en français, un agent bilingue doit le contacter pour offrir de l'aide.

Par ailleurs, le bureau d'**Emploi et services sociaux de la Ville de Toronto** s'est engagé à faire parvenir, dans les prochains mois, une lettre aux intervenants francophones de cette ville pour leur indiquer comment leurs clients peuvent accéder aux services en français dans le cadre du programme *Ontario au travail*, notamment auprès des bureaux désignés.

Le commissaire reconnaît les efforts entrepris par le ministère pour s'assurer que la Ville de Toronto respecte ses obligations d'offrir des services en français en tout temps dans le cadre du programme *Ontario au travail*. Toutefois, ces efforts laissent à désirer en ce qui concerne une intégration véritable des services en français dans l'élaboration de ce programme. De plus, cette solution se limite à la métropole. Il s'agit donc que d'un tout petit premier pas qui ouvre la voie à ce qui pourrait être fait ailleurs en Ontario.

2.2.6 Les taxes foncières et les francophones (MPAC)

Le Commissariat a reçu de nouvelles plaintes sur le dossier éminemment complexe de la **Société d'évaluation foncière des municipalités**. Selon de nombreux citoyens, cette société, qui tient à jour le registre public des choix relatifs à la répartition des impôts fonciers aux écoles en Ontario, a adopté des pratiques qui défavorisent les conseils scolaires francophones. De plus, les plaignants allèguent que les données recueillies par la Société comportent des erreurs qui portent préjudice à l'établissement des tendances démographiques aux fins de planification des ressources scolaires ainsi que du calcul du nombre d'élus aux conseils scolaires francophones.

Le Commissariat a contacté le **ministère de l'Éducation** qui lui a fait parvenir une réponse détaillée pour tenter de répondre aux inquiétudes soulevées.

Selon le ministère, seuls les catholiques ou les ayants droit aux termes de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*[9] ont le droit de verser leurs impôts fonciers aux conseils scolaires de langue française (catholiques ou publics).

L'élaboration d'une proposition en vue de modifier le système permettant d'établir le soutien financier à accorder aux écoles exigerait un examen approfondi de la *Loi sur l'éducation*, de la *Loi sur l'évaluation foncière* et d'autres lois provinciales ainsi que l'adoption d'importantes modifications à ces lois pour veiller à ce que le nouveau système se conforme aux exigences constitutionnelles et opérationnelles. Le 30 avril 2010, le ministère de l'Éducation s'est dit prêt à examiner les préoccupations des plaignants.

Et en ce qui a trait aux données de la Société d'évaluation foncière des municipalités qui pourraient être erronées, le ministère se fait rassurant. Le ministère rapporte qu'il n'utilise pas ces dernières à des fins d'élaboration des politiques, y compris le calcul du financement et la planification. En fait, il a tenu à préciser que la Direction des politiques et programmes d'éducation en langue française en partenariat avec les conseils scolaires de langue française élabore et met en œuvre des profils sociodémographiques des communautés scolaires qui sont propres à chaque école de langue française et conseils scolaires.

De leur côté, les conseils scolaires qui estiment qu'ils sont désavantagés « par défaut » par rapport aux conseils scolaires publics de langue anglaise continuent de faire pression sur la Société d'évaluation foncière pour que des changements soient apportés.

Les parties prenantes cherchent à trouver des solutions alternatives à cette épineuse question. L'une d'entre elles consiste à permettre à un propriétaire foncier de désigner le conseil scolaire qu'il souhaite accorder son soutien. Un choix qui devrait aussi être conservé par la Société même lorsque ce dernier change de bien immobilier au sein du même territoire du conseil scolaire de son lieu de résidence. Le commissaire encourage les parties concernées à poursuivre leurs discussions afin de trouver une solution réaliste et pragmatique et s'engage à suivre ce dossier de près.

9. Pour plus de détails : http://laws.justice.gc.ca/fra/charte/1.html (page consultée en avril 2011).

2.2.7 Office de l'électricité de l'Ontario (OPA)

En mars 2011, les services d'électricité locaux de l'Ontario, en collaboration avec l'Office de l'électricité de l'Ontario, ont lancé une campagne provinciale de conservation d'énergie appelée « saveONenergy ». Les programmes de conservation d'énergie sont offerts par l'entremise des services d'électricité locaux et financés par le biais de l'Office de l'électricité.

Le commissaire a reçu plusieurs plaintes émanant de citoyens francophones qui avaient reçu par la poste un carnet de bons de réduction de leur service d'électricité local pour l'achat de produits énergétiques. Ces bons, envoyés dans le cadre de la campagne « saveONenergy », avaient été distribués à tous les ménages ontariens.

Malheureusement, les coupons en question n'ont été envoyés qu'en anglais. Même s'ils pouvaient être téléchargés en français sur le site Web de la campagne « saveONenergy », premièrement, le carnet ne comportait aucune mention à cet effet et, deuxièmement, trouver ces coupons en français sur un site Web unilingue anglais nécessitait une habilité hors du commun et une grande dépense... d'énergie.

À la suite de plusieurs plaintes, du matériel d'information divers a été conçu en français pour la campagne « saveONenergy », y compris des publicités à la radio, en français, qui ont été diffusées sur les ondes dans des villes de la province comme Toronto, Ottawa et Sudbury, entre le 14 et le 18 mars et entre le 28 mars et le 11 avril. Des encarts en français accompagnant les factures, des affiches, des publicités pour la presse écrite et du matériel de publipostage direct ont auss. _.é mis à disposition des services d'électricité locaux afin qu'ils les adaptent et les distribuent à leurs clients pour encourager les consommateurs francophones à participer pleinement aux efforts de conservation d'énergie. Du contenu pour les clients résidentiels a également été affiché, en français et en anglais, sur le site Web de la campagne « saveONenergy ».

L'Office de l'électricité a aussi collaboré avec certains services d'électricité qui sont en train de concevoir du matériel de marketing supplémentaire en français pour leurs régions, afin de faciliter le partage de ce matériel avec d'autres services d'électricité.

La loi qui a créé l'Office de l'électricité de l'Ontario en 2004 a été rédigée de façon à l'exclure de l'application de la *Loi sur les services en français*. Par conséquent, lorsqu'ils souhaitent obtenir des renseignements en français sur l'économie d'énergie, les citoyens doivent compter sur le bon vouloir de l'Office de l'électricité de l'Ontario.

Il est bon de rappeler que dans son rapport annuel de 2008-2009, le commissaire, après avoir reçu de nombreuses plaintes concernant l'absence de services en français dans le secteur de l'énergie, avait pointé du doigt deux autres organismes, soit Hydro One et l'Ontario Power Generation. Le commissaire était tout à fait conscient du fait que ces organismes, en tant que sociétés autonomes à but lucratif, n'étaient pas assujettis à la *Loi*[10]. Cependant, il estimait que cet état de fait n'avait pas lieu d'être puisque ces organismes étaient, par exemple, assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, à la *Loi sur la divulgation des traitements dans le secteur public* et à la *Loi sur le vérificateur général*.

Le **ministère de l'Énergie**, qui supervise les organismes régis par la *Loi sur l'électricité*, y compris l'Office de l'électricité de l'Ontario, a pris note des préoccupations du commissaire. Cependant, cet organisme a restreint son action à une lettre du sous-ministre adressée aux organismes affiliés au ministère expliquant que, nonobstant le cadre législatif, on s'attendait à ce que tous ces organismes manifestent un engagement envers le service à la population francophone de l'Ontario. Le commissaire a décidé d'attendre les résultats.

Mars 2011. Malgré la requête susmentionnée adressée par le ministère de l'Énergie à ses organismes, malgré les préoccupations claires exprimées par le commissaire et en dépit des mesures louables prises par le gouvernement dans son ensemble pour impliquer les citoyens francophones et communiquer avec eux, l'Office de l'électricité de l'Ontario, avec l'aide de ses partenaires locaux, a procédé à une distribution panprovinciale de 5 000 000 de livrets de bons de réduction, uniquement en anglais.

10. La *Loi sur les services en français* s'applique aux « organismes gouvernementaux » définis comme un conseil, une commission ou une personne morale dont la majorité des membres ou des administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Ce n'est pas le cas des organismes aux termes de la *Loi sur l'électricité*. Par conséquent, la *Loi sur les services en français* ne s'applique pas à eux.

Le commissaire ne peut plus tolérer que les droits de la communauté francophone soient ainsi bafoués. Sa position fondamentale est la suivante : les communications appuyant une initiative emblématique du gouvernement de l'Ontario préparées par un organisme ayant un mandat public et s'adressant à tous les citoyens de l'Ontario doivent être bilingues. Les arguments logistiques ne sont pas acceptables, pas plus que les « autres options » de qualité non équivalentes destinées aux francophones.

La situation est claire : l'Office de l'électricité de l'Ontario est régi par une loi provinciale, le gouvernement de l'Ontario est son seul actionnaire et l'Office de l'électricité de l'Ontario est responsable devant l'Assemblée législative de l'Ontario. Cela s'applique aussi à d'autres organismes comme Hydro One et l'Ontario Power Generation.

Le commissaire cherche à mettre un terme au non-respect de la *Loi sur les services en français* par ces organismes lorsque sont en cause des programmes, des services et des communications destinés au grand public, en particulier lorsqu'il s'agit d'initiatives de conservation d'énergie.

Par conséquent, le commissaire fait la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux services en français recommande que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que l'Office de l'électricité de l'Ontario soit assujetti à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est de ses programmes, services et communications ciblant le grand public.

Le commissaire aux services en français recommande aussi que le **ministère de l'Énergie** cherche à modifier la *Loi sur l'électricité* pour veiller à ce que toute entité actuelle ou future créée aux termes de la *Loi sur l'électricité*, y compris Hydro One et l'Ontario Power Generation, soit assujettie à la *Loi sur les services en français* pour ce qui est des programmes, services et communications ciblant le grand public.

2.3 AUTRES PLAINTES

Le Commissariat reçoit des plaintes à raison d'environ une par jour. Compte tenu de ce nombre considérable de dossiers et du rayonnement des services offerts aux citoyens par le gouvernement de l'Ontario et pour son compte, il n'est pas étonnant que la nature des problématiques confiées au commissaire varie énormément. Ainsi, alors que certaines plaintes sont de nature globale ou systémique, d'autres sont de nature très personnelle et illustrent combien l'absence de services en français a un impact bien réel dans la vie du citoyen francophone.

Les paragraphes qui suivent décrivent brièvement quelques-uns des dossiers qui font l'objet d'enquête par le commissaire et dont les répercussions sont très concrètes pour les citoyens en cause :

- Une citoyenne francophone rend visite à sa mère âgée dans un centre de soins de longue durée. Les conditions qui règnent dans l'établissement l'inquiètent au plus haut point. Dès son retour à la maison, elle appelle le service téléphonique ACTION du **ministère des Services gouvernementaux** (ServiceOntario) pour déposer une plainte contre le centre en question. Elle demande à la préposée de parler à quelqu'un en français. La préposée lui répond – en anglais – qu'il n'y a pas de service en français et coupe la communication. Le combiné mort à la main, la citoyenne est bouleversée et ignore vers qui se tourner pour venir en aide à sa mère.
- Des parents d'enfants francophones sourds et malentendants déplorent qu'à l'école spécialisée que fréquentent leurs enfants et qui appartient au réseau du **ministère de l'Éducation**, les élèves reçoivent des services de qualité douteuse, notamment l'absence de cours dans des matières fondamentales comme le français et les mathématiques, à cause du manque d'enseignants et d'interprètes francophones qualifiés.
- Une intervenante dans la lutte contre la violence à l'endroit des femmes souhaite fournir des renseignements indispensables à une femme francophone qui a besoin de quitter une relation malsaine. Elle trouve des ressources qui lui seraient extrêmement utiles sur le site Web de **ServiceOntario**, mais celles-ci sont soit exclusivement en anglais soit externes à l'Ontario. Elles ne sont donc d'aucune utilité à la citoyenne francophone en situation précaire.

- L'agrandissement prévu de plusieurs dépotoirs en milieu rural touche de nombreuses familles, dont plusieurs sont francophones, qui habitent à proximité des terrains visés par les agrandissements. Avant d'autoriser les projets, le **ministère de l'Environnement** annonce de courtes consultations publiques par l'entremise de son site d'évaluations environnementales. Toutefois, les avis de consultation et tous les documents d'appui ne sont diffusés qu'en anglais. Les familles francophones sur lesquelles les agrandissements risquent d'avoir des répercussions directes sont donc pour ainsi dire exclues du processus de consultation à moins qu'elles ne fassent des pieds et des mains pour obtenir rapidement les traductions nécessaires de même qu'une prolongation du délai de consultation. Bref, ces citoyens croient qu'ils livrent une bataille perdue d'avance.

- Une mère de famille éprouve des difficultés personnelles en raison desquelles les tribunaux exigent de façon temporaire que ses contacts avec son enfant soient supervisés. Elle souhaite maintenir ses contacts avec son enfant et, pour ce faire, doit passer par le programme des centres de visites surveillées du **ministère du Procureur général**. Son centre de visites surveillées local, invoquant un manque d'employés capables d'assurer la surveillance des entretiens en français, informe la citoyenne qu'elle ne peut voir sa fille que si elle communique avec elle en anglais. Bien que la citoyenne ait droit à des services en français, elle ne veut pas insister, de crainte de perdre ses droits de visite. La petite ne comprenant pas l'anglais, les visites entre la mère et sa fillette sont réduites à des pantomimes ponctuées de caresses et de quelques « maman » et « je t'aime », seuls mots en français autorisés par le centre.

CHAPITRE 3
Les plaintes

3.1 PLAINTES REÇUES EN 2010-2011

Pour l'exercice financier 2010-2011, le Commissariat a reçu 381 plaintes (tableau 1). La hausse continue du nombre de plaintes constatée au cours des années précédentes se poursuit. Un chiffre qui marque incontestablement l'engouement du public pour une prestation des services en français de qualité. En effet, le Commissariat reçoit, en moyenne, une plainte par jour environ lorsque le citoyen francophone considère que les services en français obtenus sont bien en deçà de ses attentes et qu'il y a eu un manquement à la *LSF*.

3.1.1 Plaintes par catégorie

Sur les 381 plaintes reçues au cours de l'exercice financier 2010-2011, 328 ont fait l'objet d'une enquête et 291 ont été jugées recevables. Cela représente près des trois quarts du nombre total de plaintes enregistrées pour cette période, alors que 53 plaintes ont été jugées non recevables. Ce nombre est en légère baisse en comparaison avec celui de l'année 2009-2010 — une situation qui s'explique par le fait que les citoyens connaissent de plus en plus le mandat et le rôle du Commissariat vers qui ils acheminent des plaintes de sa compétence.

Tableau 1

PLAINTES REÇUES 1ER AVRIL 2010 au 31 MARS 2011	Nombre	
Ayant fait l'objet d'une enquête		328
Recevables	291	
Autres types de plaintes	20	
Impact mineur	17	
Non recevables		53
Total		**381**

Les plaintes non recevables (tableau 2) sont réparties en cinq catégories : compétence provinciale, dossiers relevants du gouvernement fédéral, des municipalités, plaintes visant des institutions privées et celles jugées vexatoires, futiles, frivoles ou de mauvaise foi. Les plaintes non recevables et reportées dans la catégorie « Province » regroupent les dossiers en relation notamment avec les régions non désignées, des organismes non assujettis à la *LSF*, mais régis par la province ou ceux ayant trait aux conséquences d'une décision gouvernementale ou de restructuration de services. D'ailleurs, cette catégorie recueille à elle seule près du tiers des plaintes non recevables. Le reste est réparti en parts égales entre les dossiers concernant les services municipaux, le fédéral et le domaine privé.

Tableau 2

PLAINTES NON RECEVABLES	
Province	16
Fédéral	11
Municipal	12
Privé	12
Frivole/vexatoire/de mauvaise foi	2
Total	**53**

Par ailleurs, le Commissariat a vu baisser de près de moitié le nombre de plaintes dites « autres »[11] par rapport à l'exercice financier 2009-2010. Cette catégorie (tableau 3) regroupe des dossiers concernant des organismes indépendants, des entités créées, mandatées ou financées par le gouvernement

Pour l'année 2010-2011, ces plaintes visent principalement les hôpitaux ou organismes identifiés, celles en provenance des régions non désignées, celles issues de transfert de responsabilité, de partenariats ou encore d'organismes indépendants, mais qui reçoivent des subventions gouvernementales. Ces dossiers ont fait l'objet d'enquêtes, bien qu'ils ne soient pas portés au compteur des institutions gouvernementales.

Tableau 3

AUTRES TYPES DE PLAINTES	
Dévolution	4
Partenariat	1
Général	13
Subvention	2
Total	**20**

Quant aux plaintes visant justement les ministères, elles sont de l'ordre de 291 pour cet exercice financier (tableau 4). Un chiffre à additionner aux 87 plaintes reportées de l'année précédente. Parmi ces plaintes, 205 ont été résolues dont 181 ont été jugées fondées, soit un taux de près de 90 %.

Il importe aussi de souligner que les 22 plaintes restantes de l'année 2008-2009 ont toutes été résolues à l'exception de deux d'entre elles qui soulèvent des problématiques complexes et systémiques.

11. Les autres types de plaintes sont difficiles à catégoriser, car elles surviennent particulièrement dans des cas où le citoyen n'a aucune autre option parce que l'organisme a le monopole du service. En effet, ces plaintes se situent dans la sphère de contrôle du gouvernement provincial. Elles se rapportent à des organismes qui ont été créés ou mandatés par des ministères pour offrir des programmes et services qui, dans les cas de transfert de responsabilités, relevaient antérieurement de la province.

Tableau 4

NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR INSTITUTIONS VISÉES

Institution	Plaintes reportées de l'exercice 2009-2010	Plaintes recevables de l'exercice 2010-2011	Total des plaintes traitées	En cours	Résolues	Fondées	Non fondées
Assemblée législative[12]	0	4	4	1	3	3	0
Ministère des Affaires autochtones	0	1	1	0	1	1	0
Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration	1	1	2	0	2	2	0
Ministère des Affaires municipales et du Logement	2	4	6	3	3	0	3
Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales	3	2	5	2	3	0	3
Ministère du Développement économique et du Commerce	0	2	2	2	0	0	0
Ministère du Développement du Nord, des Mines et des Forêts	2	0	2	0	2	2	0
Ministère de l'Éducation	2	78	80	60	20	9	11
Ministère de l'Énergie	1	12	13	10	3	3	0
Ministère de l'Environnement	0	8	8	1	7	7	0
Ministère des Finances	27	20	47	11	36	35	1
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités	0	8	8	5	3	2	1
Ministère de l'Infrastructure	0	1	1	1	0	0	0
Ministère du Procureur général	13	21	34	16	18	17	1
Ministère de la Promotion de la santé et du Sport	3	2	5	1	4	4	0
Ministère du Revenu	0	1	1	1	0	0	0
Ministère des Richesses naturelles	0	3	3	0	3	3	0
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	15	34	49	17	32	30	2
Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels	2	9	11	3	8	7	1
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse	3	18	21	20	1	1	0
Ministère des Services aux consommateurs	0	2	2	0	2	2	0
Ministère des Services gouvernementaux	2	29	31	11	20	19	1
Ministère des Services sociaux et communautaires	9	10	19	1	18	18	0
Ministère du Tourisme et de la Culture	0	4	4	0	4	4	0
Ministère des Transports	1	10	11	2	9	9	0
Ministère du Travail	1	4	5	2	3	3	0
Municipalités[13]	0	3	3	3	0	0	0
Total	87	291	378	173	205	181	24

12. Il s'agit ici des plaintes visant les organismes qui relèvent directement de cette institution.
13. Ces plaintes jugées recevables sont portées contre les municipalités qui disposent d'un règlement sur la prestation des services en français.

CHAPITRE 3 : Les plaintes

Les principaux ministères qui offrent des services directs à la population, notamment le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le ministère des Services gouvernementaux, le ministère du Procureur général ainsi que le ministère de l'Éducation, représentent plus de la moitié des plaintes. Concernant ce dernier, il est important de préciser que 56 de ses 78 plaintes ont été déposées relativement à l'enquête formelle portant sur l'acquisition des terrains et propriétés par les conseils scolaires de langue française. Ce dossier a été abordé au Chapitre 2 de ce rapport.

3.1.2 Répartition géographique des plaintes

L'analyse de la provenance des plaintes reçues au cours de l'exercice 2010-2011 n'épouse pas complètement la répartition géographique des francophones en Ontario[14] bien qu'elle soit restée relativement la même en comparaison aux données de l'année dernière. En effet, les citoyens résidant dans les régions du Centre, de l'Est et du Nord-Est — régions à forte concentration francophone — ont été les plus nombreux à faire appel au service du Commissariat comme le démontre le tableau 5.

Ce tableau démontre également que la région du Centre rafle 50 % des plaintes reçues, devançant ainsi l'Est qui recueille 33 % du nombre total des plaintes, suivies par le Nord-Est avec 12 %. À eux seuls, le Centre et l'Est totalisent plus de 80 % des plaintes reçues pendant l'année financière 2010-2011.

Tableau 5

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PLAINTES 2010-2011	
Région	**%**
Centre	51
Est	33
Nord-Est	12
Sud-Ouest	2
Hors province / autre	2
Total	**100**

Par ailleurs, le Commissariat n'a reçu aucune plainte de la région du Nord-Ouest pendant cette année financière.

Enfin, il importe de rappeler qu'obtenir un portrait précis de la provenance géographique des plaintes est un exercice complexe, tant les gens sont aujourd'hui mobiles et que les services sont offerts sous différentes formes grâce aux nouvelles technologies. En effet, il arrive qu'une personne puisse résider à Chapleau et qu'elle déplore la qualité des services en français dans la région de North Bay où elle veut se plaindre d'un service offert au téléphone par un employé situé à London. Toutefois, seul le critère du lieu de résidence des plaignants a été retenu pour dresser ce tableau, qui permet, entre autres, de mesurer le degré de notoriété du Commissariat auprès de la communauté francophone.

3.1.3 Demandes de renseignements

Pour ce quatrième exercice financier, le Commissariat a reçu 45 demandes d'information sur des sujets très diversifiés. L'intérêt porte majoritairement sur les services en français, les obligations et l'interprétation de la *Loi sur les services en français (LSF)*. De plus, de nombreux citoyens ont souhaité se documenter notamment sur les obligations des entreprises privées face à la *LSF*.

En outre, beaucoup de citoyens ont aussi contacté le Commissariat pour obtenir des renseignements sur des services publics offerts par le gouvernement de l'Ontario. Enfin, certaines personnes ont également démontré un intérêt à obtenir des données statistiques sur la communauté francophone de même que sur l'impact des changements apportés par le gouvernement fédéral au recensement de 2011.

Ces demandes de renseignements ont été traitées dans un délai raisonnable en redirigeant à chaque fois, les demandeurs au bureau recherché ou en fournissant l'information désirée.

14. Selon le profil de la communauté francophone publié par l'Office des affaires francophones en 2009, la répartition de la population francophone varie selon les régions : presque les deux tiers des francophones de la province vivent dans l'Est et le Nord-Est (41,5 % dans l'Est et 22,5 % dans le Nord-Est) et notamment dans la région de Champlain. Plus de 28 % de la population francophone vit dans la région Centre de la province, dont presque le tiers se concentre à Toronto. Quant aux régions du Sud-Ouest et Nord-Ouest, elles concentrent respectivement près de 5 % et 1,5 % des francophones.

CHAPITRE 4
Grands constats

4.1 RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

Avec la publication de ce quatrième rapport annuel, le commissaire aura émis, en trois ans, un peu plus d'une douzaine de recommandations. Comme le démontre le tableau 6, un certain nombre de ses recommandations ont été adoptées par le gouvernement, d'autres ont été satisfaites en partie ou sont en cours d'exécution, alors que certaines d'entres elles semblent demeurer lettre morte:

Tableau 6

MISE EN ŒUVRE DES RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE (2008 - 2010)

Suivi effectué par le gouvernement :	satisfaisant	en cours	insatisfaisant	détails
Nouvelle définition inclusive de francophone	✓			4.1.1
Révision du rôle des coordonnateurs des services en français			✗	4.1.2
Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers		✓		4.1.3
Traduction des règlements de la province		✓		4.1.4
Politique de ressources humaines obligatoire pour la désignation de postes bilingues		✓		4.1.5
Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones			✗	4.1.6
Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général	✓			4.1.7
Directive claire sur l'offre active des services en français		✓		4.1.8
Stratégie permanente de promotion des services en français		✓		4.1.8
Privatisations futures et clauses des services en français	✓			4.1.9
Les bureaux de santé publique et le respect de la *LSF*			✗	4.1.10
Les sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la *LSF*		✓		4.1.11
Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la *LSF*	✓			4.1.12

Naturellement, ce tableau mérite davantage d'explications. Depuis son entrée en fonction, la commissaire a utilisé largement son pouvoir de recommandation en deux temps.

Le commissaire a proposé des changements d'ordre systémique, question d'améliorer la capacité d'intégration des services en français à l'intérieur de la fonction publique de l'Ontario.

De temps à autre, il a aussi utilisé ce pouvoir de recommandation lorsqu'il devenait évident que, à la suite d'enquêtes, il y avait impasse auprès de l'administration publique et que seule une orientation politique claire pouvait aider à débloquer une question particulière. C'est le cas par exemple, des Bureaux de santé publique ou des Sociétés d'aide à l'enfance.

Comme démontré dans le Chapitre 1, le commissaire a opté pour une approche pragmatique concernant la résolution des plaintes, résolument axée sur les résultats et toujours en fonction de l'objet ultime de la *Loi sur les services en français* qui est de préserver pour des générations à venir le patrimoine culturel de la population francophone de la province. Cette approche jusqu'à présent s'est avérée fort efficace et convenait parfaitement aux impératifs d'une nouvelle organisation gouvernementale qu'est le Commissariat aux services en français.

Le commissaire, dans son deuxième rapport annuel, avait fait état du peu de ressources allouées à l'Office. Le commissaire a aussi déploré que le rôle de l'Office ne soit pas encore bien compris à l'intérieur de la fonction

CHAPITRE 4 : Grands constats

publique de l'Ontario. La réponse gouvernementale a été relativement décevante en indiquant que ce n'est pas en temps de récession économique que l'on peut changer quoi que ce soit. Le commissaire n'est pas d'accord.

Qu'importe, que ce soit pour la mise en place d'un cadre réglementaire relatif aux services offerts par des tierces parties, que ce soit pour la mise en place d'une politique de désignation des postes bilingues dans la fonction publique ou que ce soit pour les efforts déployés en vue de doter le gouvernement d'une directive claire sur l'offre active, l'Office en a plein les bras.

Cette situation n'empêche pas le commissaire d'y aller de nouvelles recommandations. Mais en ce qui touche des recommandations d'un ordre plus structurel, le commissaire est d'avis qu'il y a lieu de laisser celles déjà émises faire leur bout de chemin. Un peu comme en agriculture où il est de pratique courante de laisser la terre se renouveler, il est important de voir à ce que les recommandations émises dans les années antérieures mènent à des changements. De meilleurs résultats sont bien entendu beaucoup plus souhaitables que des réponses à la hâte.

Voici donc un retour chronologique :

4.1.1 Nouvelle définition inclusive de francophone

Année de la recommandation : 2007-2008
Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Depuis juin 2009, la population francophone de l'Ontario jouit d'une nouvelle **définition inclusive de francophone** (DIF). Le commissaire a applaudi cette mise en œuvre efficace de sa toute première recommandation par le gouvernement de la province. Rappelons que la DIF permet désormais de considérer comme francophones les personnes dont la langue maternelle n'est pas nécessairement le français ou l'anglais, mais qui ont la connaissance du français, et le parlent à la maison.

Il ne se passe pas une seule rencontre ou allocution où le commissaire n'a pas l'occasion de traiter de cette nouvelle définition et de rappeler la position de chef de file de la province en ce domaine. Plus encore, les membres de la communauté franco-ontarienne sont enchantés de savoir que la communauté s'enrichit quotidiennement par l'afflux des nouveaux arrivants francophones. De même, cette nouvelle définition a un impact profond au niveau de l'appartenance et de la fierté d'être Franco-ontarien.

Deux ans après, il importe de se questionner si cette définition est aujourd'hui comprise et surtout retenue par l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux de la province. Le commissaire a même reçu une demande d'information concernant le fait qu'une ville importante de l'Ontario n'utilise pas les chiffres indiqués par la DIF afin de déterminer le nombre exact de francophones, quartier par quartier.

Le commissaire n'écarte pas la possibilité d'effectuer une analyse au cours de la prochaine année pour s'assurer que la méthode de calcul de la DIF est bien utilisée par le gouvernement de l'Ontario ainsi que par ses prestataires de services. Cette étude évaluerait également l'impact de la nouvelle définition sur les programmes et services gouvernementaux.

4.1.2 Révision du rôle des coordonnateurs des services en français

Année de la recommandation : 2007-2008
Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

Voilà deux années que trois nouveaux postes de chefs de services en français ont été créés pour les trois nouvelles grappes de ministères. Si cette nouvelle mise en commun des ministères a peut-être des aspects positifs, il n'en demeure pas moins que, malgré toute la bonne volonté et le travail indéniable des membres de ces équipes, le nombre de ministères est trop élevé et les coordonnateurs n'ont toujours pas, au sein de chaque ministère, accès à leur sous-ministre, comme le prévoit pourtant la *Loi*. Il n'est pas question de répéter ici les doutes soulevés dans le deuxième rapport annuel, mais plutôt d'indiquer que le jury est encore en délibération! La mise en œuvre de la *Loi* est incomplète, car le commissaire avait demandé le plein respect de la *Loi* et ce n'est toujours pas atteint. Le commissaire n'exclut pas de s'expliquer à nouveau sur cette question si importante au cours des prochaines années.

4.1.3 Cadre réglementaire concernant les services offerts par des tiers

Années de la recommandation : 2007-2008 et 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : en cours

C'est maintenant devenu un thème récurrent pour le commissaire que de parler encore de la nécessité absolue de mettre fin aux échappatoires concernant les services au public offerts par des fournisseurs de services privés pour le compte du gouvernement. La *Loi* est pourtant très claire quant aux obligations des ministères de s'assurer que les services offerts à la population soient offerts évidemment en français. Pourquoi en serait-il différent lorsqu'il s'agit d'une tierce partie qui offre le service au nom du gouvernement? Poser la question est y répondre.

Le gouvernement ne peut plus se permettre de tergiverser.

Il se doit d'agir et de proposer l'adoption d'un cadre réglementaire clair quant aux obligations des tierces parties lorsqu'elles offrent des services à la population au nom du gouvernement. Cela devient encore plus important en marge de la révision prochaine de tous les programmes et services gouvernementaux annoncée dans le budget proposé du 29 mars 2011. Plus le gouvernement fera appel à d'autres pour offrir des services à la population, plus les règles du jeu doivent être bien établies.

Le gouvernement n'a tout simplement pas le luxe d'attendre encore avant d'agir. La population francophone de l'Ontario ne peut accepter rien de moins que le simple respect de ses droits linguistiques.

4.1.4 Traduction des règlements de la province

Année de la recommandation : 2008-2009
Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le **ministère du Procureur général** s'est engagé dans la bonne voie en acceptant de jouer un rôle de leadership, rôle prévu par la *LSF*, quant à la mise en place de critères devant aider les ministères à décider si oui ou non, leurs règlements devraient être traduits en français. En effet, le commissaire avait recommandé que de tels critères soient élaborés de façon à permettre la participation active de la population francophone lorsqu'il y est question de santé, de sécurité ou de développement communautaire, par exemple.

Le ministère a mis en place un comité directeur. Son mandat est de doter l'ensemble du gouvernement d'une stratégie tant pour les nouveaux règlements à être adoptés que pour les règlements déjà existants. L'important, pour le ministère, est de s'assurer d'une approche cohérente de tous les ministères en matière de traduction des règlements.

Le ministère du Procureur général a informé le Commissariat que déjà plusieurs règlements étaient en cours de traduction. Lorsque ceux-ci seront déposés, le ministère indique qu'ils représenteront environ 10 % de l'ensemble des règlements unilingues existants et que plusieurs ministères seront donc à jour. Le commissaire n'a jamais insisté sur des pourcentages précis, mais il est heureux que le ministère œuvre aussi à l'élaboration de critères devant guider les ministères dans leur prise de décision de faire traduire en français les règlements existants ou de faire adopter un nouveau règlement dans les deux langues.

Certes, ces initiatives sont louables et le commissaire est ravi que le ministère prenne des mesures pour mettre sur pied une politique régissant la traduction des règlements de la province.

Le commissaire a hâte que cette politique porte ses fruits.

4.1.5 Politique obligatoire de ressources humaines pour la désignation de postes bilingues

Année de la recommandation : 2008-2009
Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Dans son deuxième rapport annuel, le commissaire avait longuement exposé la problématique vécue par bien des membres du public, ainsi que par les fonctionnaires, où l'on semblait accorder beaucoup d'importance au fait d'avoir un poste bilingue, sans pour autant s'assurer que ce poste soit cohérent avec la prestation de services au public. Le commissaire avait donc recommandé que l'on développe une politique obligatoire en matière de ressources humaines pour les services en français, y compris les postes de cadres. Cette politique inclurait des stratégies de désignation, de « dédésignation », de recrutement, de rétention et de formation du personnel.

CHAPITRE 4 : Grands constats

Au cours des deux dernières années, le gouvernement n'a pas chômé. Une nouvelle politique en matière de ressources humaines sur la désignation des postes bilingues a été élaborée et a été soumise pour approbation à la **Commission de la fonction publique**.

Afin de compléter cette politique, un guide à l'intention des chefs et autres dirigeants est en cours de développement par l'**Office des affaires francophones**.

Le commissaire souhaite que cette politique obligatoire mette davantage d'emphase sur l'obligation pour les chefs de développer de véritables plans de ressources humaines en matière de services en français pour le public. C'est à eux que revient de prouver qu'ils ont la capacité de desservir la population francophone dans chacune des unités de travail qui offrent des services au public. Il n'est donc pas question de laisser seul la responsabilité au chef de déterminer s'il ou elle a un besoin de désigner un poste. Cela dépend du plan de ressources humaines, plan qui doit être revu par le coordonnateur des services en français et qui doit recevoir l'aval des dirigeants du ministère ou de l'organisme gouvernemental en question.

Le commissaire ne vise pas à rendre bilingues tous les postes de cadres dans la fonction publique, ni même ceux ayant à interagir avec le public. Cela dit, il existe tout de même des postes de cadre où une connaissance de la communauté francophone, une capacité de communiquer avec cette communauté et une réelle sensibilité à ses besoins sont indispensables, car les qualités des cadres sont celles qui façonnent les qualités du personnel. Le commissaire souhaite que plutôt que de balayer cette partie fondamentale de sa recommandation sous le tapis, le gouvernement fasse preuve d'imagination et de vision pour l'avenir.

4.1.6 Le rôle et les responsabilités de l'Office des affaires francophones

Année de la recommandation : 2008-2009
Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

Les recommandations du commissaire concernant des problèmes d'ordre structurel et systémiques semblent avoir pesé lourd sur les épaules de l'**Office des Affaires francophones** — le bureau gouvernemental chargé de la mise en œuvre de la plupart des recommandations du commissaire.

Au cours des dernières années, le commissaire a fait moult recommandations qui demandent chacune du temps et beaucoup d'efforts à mettre en œuvre. Ainsi, les employés de l'Office, déjà très peu en nombre, résultant des nombreuses compressions budgétaires au fil des ans, sont accaparés par le boulot quotidien et très chargé, en plus de voir à la mise en œuvre des recommandations du commissaire. L'Office ne compte que 20 employés permanents. Pourtant, non seulement l'Office doit agir comme un « mini-ministère » des affaires francophones et donc voir à une mise en œuvre concertée et coordonnée des services en français, mais en plus l'Office doit aussi veiller à alimenter une ministre en discours et notes de service. Les besoins en communications sont énormes et les employés affectés à cette tâche ne sont qu'au nombre de quatre, contrairement aux autres ministères où la moyenne des employés en communication est dramatiquement plus élevée. Il en va de même pour la division des politiques. De toute façon, il n'y a pas eu d'augmentation significative et permanente des ressources financières à l'Office depuis 1998.

L'Office des affaires francophones doit avoir les moyens de jouer un rôle proactif et efficace au sein du gouvernement. En fonction des multiples demandes sur cette petite organisation, le commissaire plaide pour l'ajout de ressources additionnelles afin que l'Office puisse jouer un rôle plus efficace en fonction du mandat qui lui a été assigné. Toutefois, une augmentation de ses ressources ne suffit pas. Il importe que le gouvernement lui accorde la place qui lui revient, afin que l'Office des affaires francophones, de par son importante vocation horizontale, réalise pleinement sa mission.

4.1.7 Mise en place d'un comité de la magistrature et du Barreau pour le Procureur général

Année de la recommandation : 2008-2009
Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Le **Procureur général** a réellement pris les moyens pour que la recommandation du commissaire soit accomplie. La nomination de **l'honorable Paul Rouleau**, juge à la Cour d'appel de l'Ontario et de **Me Paul Levay**, représentant l'**Association des juristes d'expression française de l'Ontario**, comme co-présidents d'un comité de la magistrature et du Barreau a de quoi réjouir. Les travaux de ce comité avancent à grands pas. Pas facile d'entreprendre une révision aussi importante

dans le domaine de la nomination des juges bilingues ainsi que dans le domaine de la formation continue des juges en matière de droits linguistiques alors que l'on a aussi un travail à temps plein passablement exigeant.

Le commissaire ne souhaite pas presser inutilement un processus déjà bien enclenché. Il a bon espoir de voir aboutir de ce comité des recommandations efficaces et pragmatiques.

4.1.8 Directive sur l'offre active et stratégie permanente de promotion des services en français

Année de la recommandation : 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le gouvernement de l'Ontario est d'accord avec le principe de l'offre active qui consiste à créer un environnement propice à la demande de services en français, que ce soit au téléphone, en personne, en ligne ou autrement. L'**Office des affaires francophones** a produit un guide au bénéfice des fonctionnaires, mentionné dans le rapport annuel de l'année dernière, afin de les orienter vers une mise en œuvre efficace de ce concept. Le **ministère des Services gouvernementaux**, par le biais de ServiceOntario, a aussi été productif. Une directive de ce ministère, développée et distribuée à tous les bureaux des fournisseurs de services privés de ServiceOntario, a informé ces derniers de leurs obligations en matière de respect de la *Loi*. Il en va de même pour tous les nouveaux fournisseurs de services qui sont tenus, par contrat, de respecter la *Loi*. Voilà certes un pas dans la bonne direction. Mais entre connaître la *Loi* et créer un environnement propice à l'utilisation du français, il y a un pas énorme qu'il importe de franchir.

Voilà sans doute pourquoi l'**Office des affaires francophones** s'affaire à élaborer et à soumettre au gouvernement une proposition d'une directive. Après cette étape, la ministre se réserve le droit de proposer ou non au Conseil de gestion du Cabinet et au Conseil du Trésor l'adoption d'une directive qui serait obligatoire pour tous les ministères et tous les organismes gouvernementaux. Le gouvernement se donne un an pour l'élaboration de ce plan.

Ce n'est pas satisfaisant. Chaque francophone qui ne reçoit pas une offre active de services en français se décourage et comprend qu'il est mieux d'apprendre l'anglais au plus vite s'il veut recevoir des services gouvernementaux.

Chaque francophone qui ne reçoit pas une offre active de services en français se décourage et comprend qu'il est mieux d'apprendre l'anglais au plus vite s'il veut recevoir des services gouvernementaux.

Le chapitre 1 porte justement sur des cas précis où les francophones, plutôt que de seulement se décourager, ont fait appel aux services du Commissariat en déposant des plaintes, dans l'espoir que les choses vont réellement changer.

Quant à la recommandation portant sur une stratégie permanente de promotion des services en français auprès de la communauté francophone, le gouvernement rétorque essentiellement que, outre les contraintes fiscales évidentes dans le contexte actuel, qu'il prendra la prochaine année pour se doter d'options, notamment en se servant des médias sociaux[15]. Bien que le commissaire estime ces efforts pour le moins faméliques pour l'instant, il est néanmoins d'accord que les médias sociaux représentent un filon qu'il importe d'exploiter à son maximum.

4.1.9 Privatisations futures et clauses de services en français

Année de la recommandation : 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Le commissaire a émis un avertissement sérieux au gouvernement par l'entremise de sa recommandation de l'année dernière. Le gouvernement a répondu de la façon suivante : « Le *gouvernement n'a pas actuellement l'intention de privatiser les services publics existants. La recommandation du commissaire sera prise en considération avec attention si l'éventualité se présente*[16] ».

Dans le budget proposé de 2011-2012, on constate que la privatisation redevient d'actualité. On y indique en toutes

15. La réponse intégrale du gouvernement se trouve en annexe.
16. *Ibid.*

lettres que « Le gouvernement portera son attention sur les résultats, et non sur la manière dont les programmes et services sont offerts ». Bien que le commissaire n'émette aucune opinion concernant la pertinence de privatiser certains services ou non, il émet encore une fois son avertissement que rien de tout ceci ne se fasse aux frais des services en français offerts à la population franco-ontarienne.

4.1.10 Les bureaux de santé publique et le respect de la *LSF*

Année de la recommandation : 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : insatisfaisant

La santé demeure toujours l'un des secteurs les plus prioritaires de toute la population, y compris de la population francophone. Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire recommandait au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** d'exiger des bureaux de santé publique que, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, ils appliquent et respectent la *Loi*. Cette année, le commissaire a reçu des plaintes à propos de bureaux de santé publique qui distribuaient des avis unilingues anglais d'un programme de dépistage de problèmes bucco-dentaires dans les écoles francophones, à l'intention des parents d'élèves.

Il s'agit là d'un exemple flagrant non seulement de non-conformité avec l'esprit de la *Loi* — exactement le type d'incohérence que le commissaire souhaitait prévenir avec sa recommandation —, mais aussi de manque de gros bon sens. Dans ce cas-ci, le programme de dépistage est entièrement financé par la province et tous les renseignements pertinents sont accessibles tant en anglais qu'en français sur le site Internet du ministère.

Mais les bureaux de santé publique, de façon générale, n'en ont cure. Il n'est pas de leur ressort de respecter la population francophone faut-il croire.

Malheureusement, la réponse gouvernementale est insatisfaisante. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée indique que, avant d'exiger que les 36 bureaux de santé publique de la province appliquent la *LSF*, une analyse supplémentaire du financement, de la capacité et de l'orientation stratégique s'impose. Le ministère se dit en train d'examiner le financement provincial des services et programmes de santé publique, examen qui se terminera en 2012[17]. Le ministère aura besoin des conclusions de ce processus pour prendre une décision concernant l'application de la *LSF* par les bureaux de santé publique.

Le commissaire n'est pas du tout d'accord. Qui oserait prétendre qu'envoyer des documents d'informations unilingues anglais dans des écoles francophones est une utilisation adéquate des fonds publics? Si l'un des objectifs de ces bureaux de santé publique est de faire de la promotion de la santé publique, il serait utile qu'elle le fasse au bénéfice de l'ensemble de la population et cela comprend la population francophone.

> *« Qui oserait prétendre que d'envoyer des documents d'informations unilingues anglais dans des écoles francophones est une utilisation adéquate des fonds publics? »*

Cela dit, le ministère n'est pas resté complètement inactif dans ce dossier. Un comité interministériel a été mis en place pour élaborer des stratégies et des soutiens sur le terrain afin d'améliorer la prestation de services de santé publique en français. Le ministère est, par exemple, en train de mettre sur pied un pôle central et une communauté de pratique afin de faciliter le partage des ressources, des outils et de l'expertise entre les bureaux de santé publique.

Le ministère a aussi élaboré divers outils utiles comme un document d'orientation et un répertoire des ressources en français, au bénéfice des bureaux de santé publique. Cependant, tant que ces fournisseurs de santé ne sont pas soumis à la *LSF*, le commissaire demeure inquiet du fait que les bureaux de santé publique n'aient pas d'obligations légales d'offrir des services en français sur une base régulière. Mais cela dit, il appartient encore au ministère de s'assurer, notamment via les accords de contribution, que ces fournisseurs de santé respectent l'esprit sinon la lettre de la *Loi*.

17. Ibid.

4.1.11 Les Sociétés d'aide à l'enfance et le respect de la *LSF*

Année de la recommandation : 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : en cours

Le commissaire est au courant des défis que vivent les **sociétés d'aide à l'enfance**, notamment en ce qui concerne la prestation de services en français à une population extrêmement vulnérable, comme le rappelle un exemple parmi d'autres, soulevé au chapitre premier. Au cours de la dernière année, le gouvernement a mis en place la **Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance**. Le commissaire et son équipe ont eu l'occasion de rencontrer à plusieurs reprises les membres de la Commission. Le premier rapport de cette Commission fait écho aux propos tenus par le commissaire dans son rapport 2009-2010 en tenant un discours réaliste et approprié quant aux besoins spécifiques de la population francophone de la province. Le commissaire est pleinement satisfait des travaux de la Commission et a bon espoir de voir dans les recommandations finales de cette commission des précisions quant aux mesures à prendre pour venir en aide aux francophones de partout en province.

Le mandat de la Commission inclut la formulation de recommandations à la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse sur les politiques de financement et la mise en œuvre de changements aux procédés administratifs des SAE concernant la prestation de services. On pourra exiger des SAE qu'elles élaborent des plans de fusion lorsque ces plans débouchent sur de meilleurs résultats pour les enfants et les jeunes et sur une amélioration de l'efficacité des SAE. Il faudra être extrêmement vigilant durant le processus de fusion d'une société d'aide à l'enfance qui travaille presque exclusivement en français et d'une autre qui deviendra, promet-on, bilingue. Il ne faut pas minimiser l'impact sur la qualité des services au public lorsque la langue de travail est presque exclusivement l'anglais. Si l'une de ces sociétés a déjà la désignation sous la *Loi*, alors il est clair pour le commissaire que, puisque seul un règlement peut abolir la désignation d'un organisme, cette obligation doit se transférer à l'ensemble de la nouvelle entité que sera cette nouvelle société d'aide à l'enfance fusionnée. Il faut donc s'assurer que, dès le départ, ces éléments doivent être pris en considération dans toute discussion entourant la fusion.

Le ministère a créé un groupe de travail chargé de cerner les obstacles à la prestation des services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance. En 2010, les efforts déployés par le groupe de travail ont servi de base au plan d'action du ministère visant à améliorer les services en français assurés par les sociétés d'aide à l'enfance.

De plus, le ministère a également fait du progrès en rapport à la recommandation du commissaire dans son rapport annuel 2009-2010. Le ministère a produit un inventaire à haut niveau de la capacité en français de chacune des **Sociétés d'aide à l'enfance** qu'il validera avec ses bureaux régionaux et avec les Sociétés individuelles au besoin. L'importance est de pouvoir combler les lacunes en matière de services en français.

Enfin, le ministère, en consultation avec les Sociétés d'aide à l'enfance, a pris l'engagement d'examiner des approches pour la création d'un réseau des services en français, qui comprendrait un répertoire d'organismes offrant déjà des services en français afin d'appuyer les autres qui ne peuvent présentement en offrir[18]. Le commissaire ne peut qu'applaudir puisqu'il s'agit exactement de la mise en œuvre de sa recommandation.

4.1.12 Les centres d'accès aux soins communautaires et le respect de la *LSF*

Année de la recommandation : 2009-2010
Suivi effectué par le gouvernement : satisfaisant

Dans son rapport annuel 2009-2010, le commissaire soulignait que les francophones s'étaient fait passer un sapin concernant la perte de statut d'organisme gouvernemental des **Centres d'accès aux soins communautaires** relativement à la *LSF*. Le message a été entendu, c'est le moins que l'on puisse dire.

Dans le Budget proposé de 2011-2012, on y indique clairement la volonté du « *gouvernement de proposer une modification à la* Loi de 2001 sur les sociétés d'accès aux soins

18. Ibid.

communautaires *afin d'assurer que le public ait le droit de communiquer et de recevoir des soins en français dans les centres d'accès aux soins communautaires partout dans la province*[19] ». Quelle nouvelle extraordinaire! Le commissaire se réjouit de cette volonté gouvernementale clairement exprimée.

En fait, le gouvernement va plus loin dans son engagement que le commissaire l'avait souhaité lui-même dans sa recommandation de 2010-2011. Cela témoigne d'une réelle volonté d'écoute du gouvernement et de s'assurer que les populations souvent très vulnérables de ces centres aient accès non seulement à des services en français, mais qu'ils aient accès à des services adaptés à leurs besoins en tant que membres de la communauté francophone.

Ainsi, dès le 1er janvier 2012, si la modification législative est adoptée, tous les Centres d'accès de soins de santé communautaire répondront de la *Loi sur les services en français*. Le commissaire entend aller à la rencontre de ces centres afin de les sensibiliser bien entendu à la *Loi*, mais aussi, et surtout, du pourquoi il est si important de bien prendre les mesures nécessaires pour desservir la population francophone.

4.2 RECENSEMENT DE 2011 : IMPACTS DU CHANGEMENT

Le recensement de la population canadienne de 2011 qui se déroule actuellement est d'un nouveau genre. En effet, pour la première fois en 35 ans, le recensement ne comportera pas le formulaire long et détaillé que les Canadiens étaient, jusqu'à maintenant, tenus de renvoyer au gouvernement fédéral.

> *« Le recensement mérite justement son titre du fait que tous les Canadiens remplissent le formulaire court et qu'un échantillon purement aléatoire de Canadiens remplit le long formulaire. Et pour obtenir cet échantillon aléatoire, il n'y a qu'une façon de procéder : c'est de rendre la démarche obligatoire. Ces deux concepts (recensement et caractère obligatoire) sont indissociables, de la même façon que l'oxygène et l'hydrogène le sont pour créer l'eau*[20]. »

4.2.1 Du formulaire long à l'ENM : l'objectif des questions détaillées

Le recensement tel qu'effectué jusqu'en 2006 par Statistique Canada était composé de deux formulaires. Le premier, court, était expédié à tous les Canadiens et permettait de faire un décompte de la population. Celui-ci comprenait des questions sur le nombre d'occupants d'une résidence, leurs liens de parenté ou encore leur sexe. Quant à la version longue, elle était envoyée à 20 % de la population. C'est dans ce formulaire qu'on interrogeait les gens sur la langue parlée à la maison, leur emploi, leurs revenus, leur niveau d'éducation, leur origine ethnique, etc.

Les questions détaillées permettaient par exemple de bâtir un profil détaillé, aux plans social et économique, des immigrants et résidents non permanents au pays. Ces informations étaient ensuite analysées et comparées avec les données des recensements antérieurs afin de mieux comprendre le processus d'intégration de ces nouveaux arrivants. Ces précieux renseignements permettaient aussi de planifier, pour l'ensemble de la population, les services d'emploi, d'éducation ou encore de soins de santé. Que ce soit dans le cadre d'un formulaire long ou de la nouvelle Enquête nationale auprès des ménages (ENM) les raisons pour lesquelles ces questions détaillées sont posées demeurent les mêmes.

4.2.2 La fin des données fiables

Pourtant, l'abolition du formulaire obligatoire en faveur d'une Enquête nationale auprès des ménages (ENM) volontaire porte atteinte irrémédiablement à l'intégrité du recensement. La très grande valeur de ce dernier vient justement du fait qu'il possède la caractéristique qui échappe à toutes les enquêtes, soit celle d'être une démarche obligatoire.

Cette décision va naturellement affecter le gouvernement de l'Ontario, mais aussi l'ensemble des décideurs privés et communautaires dans la mise en œuvre de leurs politiques étant donné que Statistique Canada, qui reste leur principal fournisseur de données, ne pourra pas leur procurer des informations aussi précises et complètes qu'aupara-

19. *Supra* note 5.
20. François Dumaine, président sortant de la Société canadienne d'évaluation. Courrier des lecteurs intitulé « Recensement 2011 : écartons la pensée magique ». *Le Droit*, 21 juillet 2010.

vant. D'ailleurs, peut-on nommer un seul programme ou service gouvernemental qui ne soit pas affecté par cette décision? Poser la question c'est déjà y répondre.

La **ministre déléguée aux Affaires francophones**, l'Honorable Madeleine Meilleur, a fait parvenir, en septembre 2010, au nom du gouvernement de l'Ontario, une lettre au ministre fédéral de l'Industrie, Tony Clement, dont laquelle elle dénonce cette décision qui nuit notamment à la capacité de la province de planifier des services qui répondent aux besoins des francophones.

« Les données recueillies dans le questionnaire long sont essentielles pour la bonne administration de la Loi sur les services en français en Ontario. Sa suppression compromet la fiabilité des données et, par extension, la capacité de planifier des services provinciaux garantis par cette loi, répondant aux besoins des familles francophones de l'Ontario. Par exemple, il s'avérera difficile d'analyser avec précision les besoins en éducation de certains segments importants de la population francophone en l'absence d'une source fiable d'information sur le niveau d'éducation de cette population ».

Par ailleurs, l'ENM peut-elle remplacer le formulaire obligatoire et produire des données fiables? La réponse de l'ex-Statisticien en chef du Canada est sans équivoque :

> *« J'aimerais profiter de l'occasion pour faire un commentaire sur un aspect technique d'ordre statistique qui est devenu un sujet de discussion dans les médias. Cela est relatif à la question: une enquête volontaire peut-elle remplacer un recensement obligatoire? Elle ne le peut pas*[21]. »

Les changements apportés par le gouvernement fédéral ont évidemment suscité de vives critiques de la part des scientifiques, des gouvernements provinciaux, des groupes communautaires francophones et anglophones, mais aussi des groupes religieux à travers le pays. Tous se sont indignés de la suppression du caractère obligatoire du formulaire long de recensement qui porte préjudice aux données qui seront dorénavant recueillies dans le cadre de l'ENM. Cet avis est partagé par le commissaire qui a d'ailleurs été l'un des premiers à réagir en envoyant une lettre aux journaux dès juillet 2010 pour exprimer son désaccord. Dans cette dernière, il soulignait le caractère antidémocratique de cette décision qui a été prise sans consulter les provinces, y compris l'Ontario.

4.2.3 L'impact du changement sur les profils statistiques

En août 2010, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il allait intégrer deux questions supplémentaires dans le questionnaire court afin de calmer les esprits : une sur la capacité de soutenir une conversation dans l'une des deux langues officielles et l'autre, sur les langues parlées à la maison. Quant à la question sur la langue maternelle, elle figurait déjà dans le questionnaire court.

Mais deux des cinq questions linguistiques posées en 2006 resteront facultatives soit celle sur les langues parlées au travail et celle sur la capacité de soutenir une conversation dans une langue autre que le français ou l'anglais. Qu'en sera-t-il des données basées sur la nouvelle définition de francophone communément appelée la DIF?

La DIF est fondée sur 3 variables : la (les) langue(s) maternelle(s), la connaissance des langues officielles et la (les) langue(s) parlée(s) à la maison. Fort heureusement, la suppression du formulaire long n'affectera pas la capacité du gouvernement de l'Ontario de dénombrer la population francophone en fonction de sa définition.

En revanche, il en sera autrement pour les études sociodémographiques produites par l'**Office des affaires francophones**. Ces études précises et détaillées génèrent des profils statistiques portant, entre autre, sur les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les minorités visibles.

En effet, en raison de l'abolition du caractère obligatoire du formulaire long, il sera difficile d'avoir des analyses fiables et de qualité sur la population franco-ontarienne pour mesurer notamment, le niveau d'éducation ou encore la situation socio-économique des francophones de la province par rapport à la population générale de l'Ontario ou en comparant ces données aux recensements précédents. Le questionnaire court permettra en effet de dénombrer le nombre de francophones. Mais en l'absence

21. Hélène Buzzetti, « Le patron de Statistique Canada claque la porte », *Le Devoir*, 22 juillet 2010.

CHAPITRE 4 : Grands constats

> *Le gouvernement fédéral doit revoir sa décision, il n'y a tout simplement pas d'alternative. Il est de la responsabilité de notre gouvernement ontarien d'intervenir sans délai et d'explorer absolument toutes les avenues pour faire renverser la décision du gouvernement fédéral*[22].

du questionnaire long, il ne sera plus possible de connaître le profil de ces francophones, incluant entre autres leur statut d'immigrant, leurs caractéristiques économiques (types d'emplois, secteurs économiques, niveau de revenus, mobilité à l'intérieur du Canada, utilisation du français au travail), et leur niveau d'éducation. Analyser et comprendre l'impact des programmes gouvernementaux sur les progrès réalisés par les francophones deviendra extrêmement difficile, voire impossible à bien des égards. À une époque où la mesure de rendement est omniprésente, il s'agit d'un recul catastrophique.

Le commissaire est d'avis que l'abolition du formulaire long obligatoire et aléatoire portera ainsi un coup dur à une mise en œuvre efficace et efficiente des programmes provinciaux, notamment la mise en place de la définition inclusive de francophone.

4.3 LES MUNICIPALITÉS ET LA *LSF*

Les municipalités constituent la première porte d'entrée pour les citoyens, notamment les nouveaux arrivants, en raison de nombreux services et programmes qu'elles offrent.

4.3.1 Historique

En 1978, le député d'Ottawa, Albert Roy, dépose un projet de loi privé (le *bill 89*), l'ancêtre de la *Loi sur les services en français*, à l'Assemblée législative pour permettre aux Franco-Ontariens de recevoir des services en français grâce à une loi-cadre. Ce projet de loi était soutenu par les leaders de la communauté francophone à l'époque. De plus, il s'inspirait fortement des revendications de l'Association canadienne-française de l'Ontario qui demandait notamment des services municipaux en français. Toutefois, le climat politique de l'époque étant peu propice à une telle législation a fait avorter ce projet de loi qui avait pourtant franchi l'étape de la seconde lecture.

Quelques années plus tard, en 1986, l'Honorable Bernard Grandmaître a réussi à faire en sorte que la *Loi sur les services en français* soit adoptée par les députés de l'Assemblée législative de l'Ontario. Ayant été l'objet de difficiles négociations et tractations en coulisse, la *Loi* exclut les municipalités dans son application. Cela faisait partie des compromis consentis pour adopter cette législation à l'unanimité par les députés.

> *Les services municipaux sont importants — surtout pour les populations vulnérables, les gagne-petit, les nouveaux arrivants et les minorités ethnoculturelles —, qui sont proportionnellement plus nombreuses au sein de la communauté francophone*[23].

Mais l'entrée en vigueur de la *Loi* en 1989, a tout de même suscité des inquiétudes de la part de certaines municipalités qui pensaient qu'elle représentait un premier pas en vue d'imposer le bilinguisme aux municipalités. L'argument selon lequel cette législation allait causer des préjudices notamment à l'économie et l'emploi était avancé par ses opposants. Certains conseils municipaux commencent alors à adopter des règlements pour déclarer leur ville unilingue anglaise.

Cette situation a fait bondir le ministre délégué aux Affaires francophones de l'époque, Charles Beer :

> *Des mythes veulent que les services en français représentent un obstacle à l'avancement professionnel des anglophones, ou qu'ils s'insèrent dans un vaste complot de francisation générale. Des contre-vérités suggèrent que l'Ontario n'a pas à s'engager dans cette voie sous prétexte que les francophones n'ont jamais participé au développement de la province. Autant de balivernes qu'il serait temps de ranger, justement, aux boules à « mythes »*[24] !

22. Extrait de la lettre du commissaire François Boileau envoyée aux journaux tant francophones qu'anglophones le 16 juillet 2010.
23. Alain Poirier, « Ottawa et le bilinguisme municipal : une histoire à suivre… » dans Michel Giroux et Julie Boissonneault (dir.), *La Loi 8, la Charte et l'avenir*, 2010, Sudbury, Institut franco-ontarien, pp 177-183.
24. Mario Fontaine, « Les orangistes ont une peur bleue du bilinguisme », *La Presse*, 18 novembre 1989.

Vingt-cinq ans après l'adoption de la *Loi sur les services en français*, il serait légitime de se demander quelle est la situation des services en français dans les municipalités, surtout celles à forte concentration francophone.

4.3.2 Des services en français offerts *de facto*

Étant donné l'absence des données récentes sur les municipalités qui se sont dotées d'un quelconque dispositif en matière de prestation de services en français, le Commissariat a décidé de mener sa propre recherche. Celle-ci s'est limitée aux cantons, cités, villes, villages et municipalités membres de l'**Association française des municipalités de l'Ontario**.

Les résultats de cette recherche révèlent que plus de la moitié des municipalités membres (17 au total) n'ont pas de règlement ou politique sur les services en français, mais elles sont plus de 80 % à assurer des services municipaux bilingues de facto. C'est le cas notamment de Timmins et de Cochrane. Pour d'autres, à très forte majorité francophone, même si aucun dispositif n'a été mis en place, elles affirment offrir des services quasi uniquement en français comme Fauquier-Strickland ou encore à Opasatika tout en soulignant qu'elles n'ont pas besoin de légiférer là-dessus. Seules trois municipalités (soit 10 %) sur le total des 31 membres de l'Association en 2010-2011 offraient leurs services uniquement en anglais.

4.3.3 Des dispositifs anciens et hétérogènes

L'**Association française des municipalités de l'Ontario** a été créée en 1989, pour revendiquer, entre autres, le maintien et l'amélioration des services municipaux bilingues dans les régions désignées. Aujourd'hui, l'organisme compte 35 corporations municipales et une quarantaine de membres associés composés d'organismes provinciaux et institutions.

Différents dispositifs ont été adoptés à ce jour. Sur les 31 municipalités membres de l'Association, si on exclut les trois conseils d'administration des services sociaux et les Comtés unis de Prescott et Russell, 10 conseils municipaux ont adopté des dispositifs tels qu'un règlement ou un arrêté alors que deux ont opté pour une résolution quant à la prestation des services en français.

Par ailleurs, plus de la moitié des règlements adoptés par les municipalités membres de l'Association remontent à 1991 alors que la dernière adoption d'un dispositif de ce genre remonte à 10 ans.

En outre, ces législations varient au niveau du contenu et leur portée diffère beaucoup. En fait, certains règlements sont très généraux alors que d'autres sont plus précis et font référence à la *Loi sur les services en français*. Ainsi, la ville de Kapuskasing a adopté un arrêté qui prévoit la prestation des services et communications y compris l'affichage public dans les deux langues. De plus, cet arrêté, très complet, fait référence à la *LSF* qui donne le pouvoir à une municipalité d'adopter un tel règlement.

4.3.4 Les règlements, éléments de pérennité

Le commissaire félicite toutes les municipalités qui sont allées de l'avant en adoptant un dispositif de ce genre. Bien qu'elles assurent la prestation des services en français, il ne demeure pas moins que la grande majorité des municipalités membres en règle de l'**Association française des municipalités de l'Ontario** n'ont pas de règlement à l'égard des services en français.

Le commissaire croit qu'elles peuvent et doivent montrer leur leadership dans l'offre active de services municipaux en français. En effet, le palier municipal est, de loin, le palier le plus proche des citoyens. Il va de soi que si des services municipaux sont activement offerts en français, il sera alors beaucoup plus facile pour ces municipalités d'offrir de meilleurs services gouvernementaux, en français aussi.

> *« L'adoption d'un règlement sur les services en français se veut un engagement pour la communauté qui réside dans une localité et constitue une garantie pour son avenir. »*

De plus, le commissaire estime que le citoyen a besoin de voir de la cohérence dans la livraison des services publics. Il est inconcevable lorsque l'on se trouve sur une autoroute qui traverse une région désignée, que les panneaux soient en français, mais que sitôt que cette route traverse une municipalité, les écriteaux deviennent unilingues anglais.

Par ailleurs, la situation des municipalités évolue beaucoup. Les gens déménagent, les villes se reconstituent. L'exemple de Rivière des Français, ville autrefois presque totalement francophone, illustre parfaitement cette mutation. Pour preuve, le dernier débat qui opposait les candidats aux élections municipales s'est tenu quasi uniquement en anglais[25]. Le défi consiste à permettre aux citoyens francophones de continuer de recevoir les services en français, y compris des services municipaux dans leur langue. **Pour cela, seul un règlement le permet. En effet, un règlement garantit cette livraison de services pour des générations futures. C'est pour cette raison que le commissaire encourage l'adoption de tels règlements.** En effet, le commissaire est convaincu que les municipalités qui offrent des services en français de facto doivent emboîter le pas à celles qui ont officialisé leur prestation des services en français.

L'adoption d'un règlement sur les services en français se veut un engagement pour la communauté qui réside dans une localité et constitue une garantie pour son avenir. Un tel dispositif permet non seulement de contribuer au développement et à la pérennité de la communauté francophone, mais il permet aussi d'éviter que la prestation des services en français soit tributaire de la bonne volonté politique du conseil municipal en place. Voilà l'essence même du message livré par le commissaire à l'occasion de la réunion annuelle de l'Association française des municipalités de l'Ontario à Kapuskasing en septembre 2010.

4.3.5 La portée d'un règlement

Le Commissariat et les municipalités qui offrent des services en français poursuivent un objectif commun à savoir l'amélioration des services offerts aux citoyens francophones.

Toutefois, les municipalités qui ont adopté un règlement sur les services en français ne sont pas toujours conscientes des droits ainsi conférés aux citoyens en vertu du paragraphe 14 (1) de la *Loi sur les services en français*.

À la suite de l'adoption d'un tel règlement, le citoyen peut porter plainte au Commissariat en cas de manquements aux services en français. Le commissaire travaille à responsabiliser les villes pour qu'elles développent la capacité de recevoir ces plaintes, toutefois, le citoyen peut, en tout temps, recourir au Commissariat.

> *« La plainte constitue la façon la plus efficace pour un membre du public d'exprimer son mécontentement, ses inquiétudes... mais elle donne aussi l'occasion aux prestataires de services de rectifier le tir. »*

Pour le Commissariat, le rôle d'une plainte demeure toujours un mécanisme de rétroaction directe du citoyen par rapport à une activité ou un service reçu. La plainte constitue, donc, la façon la plus efficace pour un membre du public d'exprimer son mécontentement, ses inquiétudes ou encore ses frustrations en rapport à une absence de services en français ou par un manque de qualité de ces derniers. Mais elle donne aussi l'occasion aux prestataires de services de rectifier le tir lorsqu'un tel manquement est soulevé.

4.3.6 L'affichage bilingue : victoire à Russell

Le 20 août 2010, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a rendu une décision importante[26] concernant la validité d'un règlement municipal exigeant le bilinguisme dans l'affichage commercial de toutes les nouvelles affiches dans la municipalité de Russell. Howard Galganov et Jean-Serge Brisson contestaient le règlement notamment sur la base d'une violation présumée de la liberté d'expression prévue dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. La décision de la juge Métivier était attendue puisqu'il s'agissait de la toute première fois où un tel règlement sur l'affichage commercial bilingue était contesté dans la province.

D'abord, la Cour a rapidement réglé le cas du demandeur Galganov en décrétant qu'il n'avait pas la qualité pour agir, étant donné qu'il n'est pas résident et qu'il ne fait pas vraiment affaire dans la municipalité. Autrement dit, comme il n'est pas directement affecté par le règlement, il ne peut déposer un recours judiciaire.

25. Disponible en ligne : http://www.radio-canada.ca/regions/Ontario/2010/10/12/005-riviere-francais.shtml (page consultée en avril 2011).
26. Supra note 2.

Cela n'était pas la situation pour Monsieur Brisson qui lui, est citoyen de Russell. Il a contrevenu au règlement municipal en érigeant une nouvelle affiche commerciale unilingue française. La Cour a donc tranché sur le fond du litige.

La Cour a d'abord accepté les avis des experts qui indiquaient notamment que l'affichage en langue française est un facteur de vitalité de la communauté francophone. Ces experts mentionnaient aussi que les forces de l'assimilation sont constamment en œuvre et que le message qui est donné par l'affichage bilingue est que le français est une langue utile, une langue d'affaire et de commerce. Ce message sert aussi aux élèves des écoles de langue française puisque cela rappelle qu'il existe du français en dehors des salles de classe. Cela envoie le message que le bilinguisme, comme valeur ajoutée, passe par d'abord par la préservation du français, y compris dans la sphère publique, comme avec la langue d'affichage commerciale.

La juge indique que l'objet du règlement est de proposer une représentation symbolique de l'égalité du français et de l'anglais et, par conséquent, de protéger et promouvoir l'usage du français. En bref, ce règlement se veut une application concrète du paragraphe 16(3) de la *Charte* qui permet de prendre des mesures qui vont favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Selon la Cour, l'objet du règlement se veut également réparateur.

Bien que cette importante décision judiciaire ait été portée en appel, il n'empêche qu'elle jette les bases d'un argumentaire convainquant pour les villes et municipalités qui n'ont pas encore de tels règlements concernant l'affichage commercial.

Il importe de noter que trois municipalités voisines de Russell ont déjà adopté des règlements semblables sur l'affichage commercial bilingue. En effet, les municipalités de Clarence-Rockland, de Casselman et de La Nation ont fait preuve de leadership envers la communauté franco-ontarienne. Le commissaire ne peut qu'encourager toutes les municipalités membres de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) de bien réfléchir à ce qui est important pour l'avenir et la préservation du caractère français ou bilingue de la municipalité et de penser à moyen et long terme. C'est maintenant qu'il faut agir, pendant que la population francophone de ses villes est encore significative. Car cette situation pourrait changer rapidement au cours des prochaines années. La mobilité des citoyens est omniprésente et les populations changent. Mieux vaut prévoir tout de suite dans quel contexte linguistique ces changements démographiques au sein des villes et municipalités s'opéreront. Le commissaire interpelle toutes les municipalités membres de l'AFMO d'avoir le courage de se doter de mécanismes de protection supplémentaires, tels qu'un règlement sur l'affichage commercial dans les deux langues.

CHAPITRE 5
Pratiques exemplaires

Dans son quatrième rapport annuel, le Commissariat aux services en français poursuit sa tradition de mettre en exergue les pratiques exemplaires et les méthodes innovatrices suivies par les ministères et organismes du gouvernement dans la prestation des services en français.

Bien que certaines pratiques exemplaires aient été établies à la suite d'ajustements apportés à des services inadéquats (après le dépôt d'une plainte, par exemple), les pratiques répertoriées ici par le commissaire le sont principalement parce qu'elles ont été développées avec la participation directe d'intervenants de la communauté franco-ontarienne.

Le Commissariat aimerait remercier les ministères et organismes qui ont répondu à son appel à lui présenter leurs listes de pratiques exemplaires. Même s'il n'est pas possible d'inclure toutes ces pratiques dans le rapport du commissaire, il est très encourageant de voir que la liste s'allonge d'année en année.

5.1 PARTENARIATS

5.1.1 Le portail « MesServicesEnFrançais.org »

Le portail sur le Web « Mes services en français » a été développé par le **comité directeur des services à l'enfance et à la jeunesse de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington** en partenariat avec l'**Association canadienne-française de l'Ontario des Mille-Îles**, après un sondage détaillé sur les besoins des parents francophones qui vivent dans la région de Kingston.

Ce sondage a révélé que la plupart des francophones de Kingston utilisent Internet afin d'obtenir des renseignements importants pour leur vie quotidienne. Ainsi, le projet de portail sur le Web est né sous une forme de partenariat.

Lancé le 27 janvier 2011, messervicesenfrancais.org présente aux internautes de la région Kingston les services en français financés par le **ministère des Services sociaux et communautaires** et le **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse**. Ce portail très coloré contient également des liens vers des organismes qui offrent des services en français et d'autres ressources communautaires utiles.

5.1.2 Direction générale de la condition féminine de l'Ontario

Autres exemples de partenariats qui méritent des applaudissements : ceux qu'établit le **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**, l'**Office des affaires francophones** et la **Direction générale de la condition féminine de l'Ontario** — un organisme gouvernemental qui relève du **ministère des Affaires civiques et de l'Immigration**. Ces dernières années, ces entités ont participé au financement de l'**Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes** de l'**Action ontarienne contre la violence faite aux femmes** pour dispenser une formation spécialisée aux travailleurs francophones, dont les dirigeants et le personnel des refuges pour femmes, des organismes de counseling et des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

En février 2011, le gouvernement de l'Ontario a annoncé qu'il continuait à financer les programmes de formation de l'*Institut francophone de formation en matière de violence faite aux femmes*, programmes offerts aux fournisseurs de services de première ligne francophones dans le cadre d'ateliers en personne, de diffusions sur le Web, de balados et d'initiatives en ligne. Cette formation est conçue pour aider les travailleurs de première ligne à fournir de meilleurs services aux clients en les sensibilisant aux problèmes émergents, comme (i) les problèmes de santé mentale et de dépendance des femmes victimes de mauvais traitements (ii) le sort des femmes âgées qui sont maltraitées, et (iii) les difficultés auxquelles font face les femmes qui ont été victimes de violence dans les pays ravagés par la guerre.

5.1.3 Plan d'action contre la violence à caractère sexuel

En mars 2011, le gouvernement de l'Ontario a rendu public son Plan d'action contre la violence à caractère sexuel intitulé *Changer les attitudes, changer les vies*.

À titre de citoyen, le commissaire ne saurait trop se réjouir de cette initiative interministérielle qui mise sur trois aspects fondamentaux de la lutte contre la violence à caractère sexuel : (i) la prévention de la violence à caractère sexuel grâce à une plus grande sensibilisation du public (ii) l'élargissement et l'amélioration de l'accès à tout un éventail de services destinés aux survivantes d'actes de violence à caractère sexuel, et (iii) le renforcement de la réaction du système de justice pénale à la violence à caractère sexuel. Il a bon espoir que le plan contribuera réellement à mettre un terme à la violence sexuelle et à aider les femmes et les jeunes filles ontariennes à vivre en toute sécurité.

À titre de champion des droits des francophones, le commissaire se réjouit également de cette initiative qui a tenu compte, de bout en bout, des besoins spécifiques des citoyennes francophones. Ainsi, dès les consultations initiales, qui prévoyaient des rencontres régionales dans les collectivités des quatre coins de la province, les personnes francophones ayant survécu à des actes de violence à caractère sexuel et les travailleurs de première ligne ont été invités à faire entendre leur voix et à partager leur point de vue sur les soutiens dont ils ont besoin.

Leur apport s'est traduit par des engagements précis de la part du gouvernement, dont les plus importants sont de veiller à ce que l'accès aux programmes et services en français soit abordé dans le cadre du Plan d'action et de mettre sur pied un groupe de travail mixte sur les services en français de sorte que les politiques, programmes et services satisfassent les besoins particuliers des femmes francophones.

Au nombre des autres engagements bénéfiques aux francophones figurent (i) l'augmentation du financement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel qui servent les femmes d'expression française (ii) l'élargissement du rôle d'**Action ontarienne contre la violence faite aux femmes** — un organisme qui intervient sur le plan du développement de ressources en français, et (iii) l'offre de services d'interprétation pour aider les survivantes à comprendre les services et les options qui leur sont accessibles.

La violence à caractère sexuel est un problème qui affecte toute la société. Le commissaire est fier de constater que, dans le cadre des efforts déployés par le gouvernement pour mettre au point un plan concernant ce fléau, les citoyennes ont été traitées dans la dignité et dans le respect non seulement en tant que femmes, mais aussi en tant que francophones.

5.1.4 Le projet « Élargir l'espace francophone »

Le projet *Élargir l'espace francophone* est un projet pilote du **ministère de l'Éducation** qui encourage la participation de divers partenaires de la communauté francophone ainsi que du secteur privé. Travaillant en collaboration avec trois agents de liaison communautaire du **Centre canadien de leadership en évaluation**, le projet a mis au point plusieurs initiatives couronnées de succès qui faisaient participer des élèves francophones, dont deux initiatives décrites ci-dessous.

La première initiative a rassemblé plus de 300 élèves défavorisés de trois conseils scolaires francophones de l'Est qui ont participé à un camp de jour en français organisé par la **Fondation Tim Horton** à Quyon, au Québec. Pendant trois à sept jours, ces élèves ont pris part à diverses activités sportives et culturelles dans un environnement exclusivement en français.

La deuxième initiative a permis à une délégation de 100 élèves d'écoles secondaires de langue française d'assister à la convention annuelle de l'**Association française des municipalités de l'Ontario** en septembre 2010, dans le cadre des activités scolaires. L'objectif était de permettre à ces étudiants de mieux comprendre les rôles que jouent les représentants municipaux et les conseillers scolaires. Ce projet à succès sera renouvelé et étendu l'année prochaine, grâce à la volonté de l'Association d'ajouter un volet jeunesse à sa prochaine rencontre annuelle.

Le commissaire encourage vivement le gouvernement à continuer de financer les programmes du projet *Élargir l'espace francophone* qui ont fait preuve de nombreux résultats positifs avec des ressources et des investissements modestes. En fait, le commissaire pense que ces programmes pilotes de partenariats renforcent les objectifs énoncés dans la politique d'aménagement linguistique du gouvernement de l'Ontario.

CHAPITRE 5 : Pratiques exemplaires

5.1.5 Publications spécialisées pour garçons

Le partenariat établi par le **ministère de l'Éducation** avec le **Centre franco-ontarien de ressources pédagogiques** est un exemple de plus d'une collaboration fertile avec un groupe d'intervenants francophones à but non lucratif qui vise à répondre aux besoins des francophones. Le Centre existe depuis 1974 et offre de nombreux services éducatifs, dont la conception de publications imprimées et multimédias, des formations destinées au personnel de gestion de l'éducation et la conception de logiciel et d'applications de base de données.

En 2008-2009, ce partenariat a abouti à la rédaction et au lancement de trois revues à l'attention des élèves francophones ontariens. La première est une revue trimestrielle intitulée *QUAD9*. Elle est publiée en deux éditions distinctes : une pour les élèves de 7e et 8e années, et une pour les élèves de 9e et 10e années. *QUAD9* aborde des sujets qui concernent les adolescents, en particulier les garçons, et contient des chroniques comme « *Ça s'passe chez nous!* » et « *Sans blague, c'est vrai!* » *QUAD 9* informe également ses lecteurs des événements qui ont lieu dans la communauté francophone et contient des articles axés sur les élèves francophones de toute la province. Deux numéros de chaque édition sont distribués aux écoles de langue française de l'Ontario, chaque année.

La deuxième publication est un magazine intitulé *Mon Mag à moi*. Il est également publié en deux éditions : une pour les élèves de 3e et 4e années, et l'autre pour les élèves de 5e et 6e années. *Mon Mag à moi* est adapté aux intérêts des élèves de 8 à 11 ans et offre aux lecteurs des chroniques comme « *Juste pour lire* » et « *Ma page @ moi* ». *Mon Mag à moi* informe aussi les lecteurs de ce qui se passe dans la communauté francophone et contient des articles sur les élèves francophones de l'Ontario. Deux numéros de chaque publication sont distribués aux écoles de langue française de l'Ontario, chaque année.

La troisième publication est une revue intitulée *Minimag*. Elle est publiée à l'intention des élèves francophones âgés de 4 à 7 ans. Elle aborde divers sujets, comme les animaux, les métiers et les saisons, et elle contient également des bandes dessinées, des jeux et des commentaires de jeunes élèves francophones sur divers sujets. *Minimag* est distribuée dans les écoles de langue française de l'Ontario trois fois par an. En janvier 2011, cette revue est devenue nationale et elle est désormais distribuée aux conseils scolaires francophones de tout le Canada, à l'exception de la province de Québec.

Le commissaire applaudit ces initiatives qui ne se contentent pas de mettre à la disposition des jeunes élèves francophones du matériel de lecture de qualité. Elles procurent également aux jeunes lecteurs un sentiment d'appartenance à la communauté franco-ontarienne, ce qui est en soi d'une valeur inestimable.

5.1.6 Foires d'information pour les aînés francophones

L'engagement du gouvernement à fournir des services de qualité aux quatre coins de l'Ontario, même dans les communautés éloignées, est la force motrice du partenariat entre le **Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario** et la **Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario**, un groupe qui sert les intérêts des aînés actifs et retraités francophones de la province.

Tandis que le commissaire applaudit la méthode collaborative privilégiée pour transmettre de l'information aux personnes âgées francophones, ce type d'initiative pourrait peut-être bénéficier d'un volet dans Internet, car les personnes âgées utilisent de plus en plus la Toile[27].

5.2 MENTIONS HONORABLES

5.2.1 Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes

Le 26 avril 2010, l'**Assemblée législative** a adopté à l'unanimité la *Loi sur le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes* qui proclame le 25 septembre de chaque année Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes. Ce geste important reconnaît l'apport de la communauté francophone de l'Ontario à tous les aspects de la vie quotidienne, notamment dans les domaines de la culture et de l'histoire, ainsi que dans la vie sociale, économique et politique de la province. La date choisie, le 25 septembre, coïncide avec l'anniversaire de la première levée du drapeau franco-ontarien hissé en 1975. Les célébrations de l'an dernier marquaient les 35 ans de cet événement historique.

27. Selon une étude menée par Statistique Canada en 2007, les personnes âgées utilisent certes le moins Internet, cependant, elles sont le groupe d'utilisateurs dont la croissance est la plus rapide. Disponible en ligne : http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2009002/article/10910-fra.htm (page consultée en avril 2011)

> *« Les Franco-Ontariens et Franco-Ontariennes de toutes origines ont maintenant une journée dédiée afin de se rassembler et de célébrer la présence francophone en Ontario. Le 25 septembre sera une occasion annuelle pour rendre hommage à la contribution exceptionnelle de la communauté francophone à l'histoire et à l'avenir de l'Ontario[28]. »*
>
> ***Madeleine Meilleur***
> *Ministre déléguée aux Affaires francophones*

5.2.2 Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario

En octobre 2010, le gouvernement a décerné son premier *Prix jeunesse de la francophonie de l'Ontario*. Le prix récompense la contribution exceptionnelle des francophones et francophiles de moins de 25 ans qui se sont vivement engagés au développement de leurs communautés.

Le prix est remis tous les deux ans en même temps que les traditionnels Prix de la francophonie, qui ont été créés en 2006 à l'occasion des célébrations marquant le 20e anniversaire de la *Loi sur les services en français*.

Le *Prix jeunesse de la francophonie de 2010* a été décerné à **Christopher Sisto**, étudiant de l'Université d'Ottawa, tandis que le principal du Collège Glendon, **Kenneth McRoberts**, et le défenseur de longue date de l'éducation, **Jean Comtois**, ont été honorés dans les catégories francophile et francophone, respectivement.

Un comité de sélection indépendant nommé par la ministre déléguée aux Affaires francophones examine toutes les propositions de candidatures avant de sélectionner les récipiendaires des prix.

5.2.3 Faire honneur à notre gouverneur général

En matière de célébrations et d'événements publics, le commissaire estime que l'Ontario doit prendre les devants en démontrant son *savoir-faire* au monde entier. La cérémonie qui s'est déroulée à l'**Assemblée législative de l'Ontario**, le 2 décembre 2010, pour accueillir le nouveau gouverneur général du Canada, Son Excellence le très honorable David Johnston, était justement un de ces événements.

La célébration, à laquelle de nombreuses personnes ont assisté, avait de quoi remplir de fierté le commissaire, ainsi que tous les Franco-Ontariens, car les deux langues officielles y étaient honorées à parts égales, tant dans les discours et exposés que dans l'« Ô Canada » chanté par la chorale. Le commissaire tient à féliciter le personnel du **Bureau des relations internationales et du protocole** pour le succès remporté par cet événement important. Cette cérémonie mérite véritablement une mention honorable.

28 Pour plus de détails : http://www.ofa.gov.on.ca/fr/annonces-100426.html (page consultée en avril 2011)

Conclusion

L'année 2010-2011 a été marquée par le règlement avec succès de bon nombre de dossiers importants pour le développement et l'épanouissement de la communauté grâce à l'intervention des citoyens. L'affichage de sommaires bilingues d'appels d'offres dans MERX, la création des entités de planification pour les services de santé en français, l'adoption d'une directive obligatoire pour toutes les communications en français du gouvernement ou encore le dossier sur l'apprentissage des jeunes enfants sont autant de résultats obtenus grâce à la vigilance de tous ces citoyens qui font appel au service du Commissariat lorsqu'ils ont jugé cela nécessaire. Une vigilance qui ne cesse d'accroître au vu de la hausse de cette année du nombre de plaintes reçues de 10 % par rapport à l'an dernier.

Par ailleurs, d'autres grands dossiers sont toujours en traitement au Commissariat. En effet, lors de son dernier rapport annuel, le commissaire avait exprimé son intention de se pencher sur le dossier de l'éducation, un secteur ô combien vital pour le développement des communautés francophones de l'Ontario! De fait, le Commissariat a lancé deux enquêtes formelles au cours de cette année : une portant sur l'acquisition de nouvelles écoles par les conseils scolaires francophones et une autre sur l'insuffisance des programmes postsecondaires en français offerts dans les régions du Centre et Sud-Ouest de la province.

Par ailleurs, le secteur de la santé ne sera pas en reste puisque le commissaire publiera un rapport de suivi au *Rapport spécial sur la planification des services de santé en français en Ontario, 2009*.

L'année 2011 sera aussi une année de célébrations. En effet, cela va faire déjà vingt-cinq ans, en novembre prochain, que la *Loi sur les services en français* aura été adoptée à l'unanimité par l'Assemblée législative de l'Ontario. Afin de souligner cet événement, le Commissariat organisera, en collaboration avec des partenaires, un colloque le vendredi 18 novembre 2011, soit un quart de siècle — jour pour jour — après l'adoption de la *Loi*.

Ce colloque servira notamment à dresser un bilan de la *Loi*, ses forces et faiblesses, la place des institutions dans la contribution à la vitalité de la communauté francophone de la province, les rôles et responsabilités des gouvernements provincial et municipal, l'identité franco-ontarienne avec la nouvelle définition inclusive de francophone (DIF) et permettra de lancer des discussions sur les perspectives d'avenir. Il s'adressera à la fois à un public académique et non académique. Enfin, le Commissariat souhaite que cet événement rassembleur suscite un débat d'idées et permette des échanges constructifs.

En outre, l'été 2015, l'Ontario, est plus particulièrement la région de Toronto, sera l'hôte des Jeux panaméricains et parapanaméricains. Bien que ces Jeux constituent une excellente occasion de célébrer le «vivre ensemble» dans une province aussi cosmopolite que l'Ontario, il importera de s'assurer que la communauté francophone soit associée et participe activement à cet évènement sportif de niveau international. D'autant plus que 2015 sera aussi l'année de célébration de 400 ans de présence francophone en Ontario.

Certes, cela peut paraître lointain, mais le commissaire croit profondément à la devise qu' « il vaut mieux prévenir que guérir ». Ainsi, le commissaire s'engage à surveiller de près le développement de ce dossier pour s'assurer qu'un processus rigoureux en matière des services en français soit respecté concernant la tenue de ces jeux.

Enfin, la question de la mise en œuvre de la nouvelle définition de francophone sera également au menu de la prochaine année.

ANNEXE

Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

Recommandation 1

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux affaires francophones :

a. Qu'une directive claire sur l'offre active en matière de services en français soit mise en place par le **Conseil de gestion**, en 2010-2011, et ce, à l'égard de tous les ministères et organismes gouvernementaux, et

b. Que le gouvernement mette en place une stratégie de promotion permanente de l'offre de services gouvernementaux en français auprès de la population francophone partout en Ontario.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE A) :

- Le gouvernement convient comme le commissaire que l'offre active de services en français est essentielle pour assurer que les ministères respectent l'esprit de la *Loi sur les services en français*. Il a régulièrement appuyé et favorisé l'application générale de cette loi depuis la publication du document intitulé « OPS Framework for Action: A Modern Ontario Public Service » en 2006.

- On peut trouver de nombreux exemples de ministères ayant fait preuve d'un réel leadership au travers de leurs meilleures pratiques à ce chapitre. Le cadre d'action qui est décrit dans ce document est une feuille de route stratégique que le secrétaire du **Conseil des ministres** élabore chaque année pour tous les ministères. En 2006, il mentionnait expressément le concept de l'offre active et contenait l'affirmation suivante : [*traduction*] « La fonction publique de l'Ontario s'acquitte efficacement de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les services en français* lorsque les membres du public francophone sont renseignés sur les services disponibles en français, ont accès à ces services et sont satisfaits de leur qualité. » Depuis ce temps, un certain nombre de ressources ont été élaborées, à la fois dans les ministères et dans les entreprises, pour expliquer et promouvoir le concept. Par exemple, en 2008, l'**Office des affaires francophones** a produit le guide intitulé « Practical Guide for the Active Offer of French-language Services in the Ontario Government ». De plus, le **ministère des Services gouvernementaux** veille au respect de l'offre active des services en français par **ServiceOntario** par le biais d'une directive, développée et distribuée à tous les bureaux privés de **ServiceOntario**, informant ceux-ci de leurs obligations au chapitre de la *Loi sur les services en français*. Le ministère s'est également assuré que tous les nouveaux fournisseurs de services soient tenus par leurs contrats de respecter la Loi.

- Par delà ces initiatives, le gouvernement reste déterminé à trouver des approches capables de garantir l'offre active de services en français par les ministères. Dans ce contexte, la **ministre déléguée aux Affaires francophones** a demandé à l'**Office des affaires francophones** d'entamer l'élaboration d'un plan visant à garantir une mise en œuvre, égale d'un ministère à un autre, de lignes directrices claires sur l'offre active des services en français. Une fois ce plan élaboré, la ministre déterminera avec soin la meilleure façon d'en assurer le respect par tous les ministères et organismes gouvernementaux, ce qui pourrait inclure une recommandation de la ministre au **Conseil de gestion** pour qu'il adopte une directive à cet effet. Le gouvernement s'engage à rendre compte des progrès réalisés sur cette initiative d'ici l'an prochain.

ANNEXE A : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE B) :

- Le gouvernement convient qu'il importe d'informer les Franco-Ontariens concernant les services en français qui sont offerts. À cet égard, le gouvernement de l'Ontario examinera les moyens possibles de promouvoir les services en français en Ontario, tant dans le contexte fiscal actuel que conformément à la *Loi de 2004 sur la publicité gouvernementale*.
- La promotion de l'offre active des services en français pourrait se faire par le biais de différentes approches, y compris les médias sociaux. Le gouvernement s'est engagé à examiner ces approches et à identifier d'ici l'an prochain des options susceptibles de faire progresser cette initiative.

Recommandation 2

Le commissaire aux services en français enjoint fortement à la ministre déléguée aux affaires francophones de donner suite à sa recommandation et de mettre en place, en 2010-2011, un cadre réglementaire sur les services offerts par des tiers, afin de mettre fin aux échappatoires actuelles.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le gouvernement de l'Ontario reconnaît l'importance de veiller à ce que les ministères respectent la *Loi sur les services en français*, y compris dans les situations où des services sont offerts par des tiers au nom du gouvernement et de ses organismes. Il s'engage à examiner le développement d'un règlement qui aborderait cette question importante.

Recommandation 3

Le commissaire aux services en français recommande à la ministre déléguée aux affaires francophones de s'assurer que toute loi autorisant une privatisation contienne des clauses spécifiques indiquant expressément que les droits prévus dans la *Loi sur les services en français* continueront de s'appliquer.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le gouvernement prend très au sérieux ses obligations d'assurer la prestation de services en français de qualité. Le gouvernement n'a actuellement pas l'intention de privatiser les services publics existants. La recommandation du commissaire sera prise en considération avec attention si l'éventualité se présente.

Recommandation 4

Considérant le rôle joué par la province dans le financement des Bureaux de santé publique et de diverses initiatives en santé publique ainsi que dans l'élaboration de normes et priorités en réponse aux besoins particuliers des francophones :

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** d'exiger des Bureaux de santé publique, lorsque le financement provient, en tout ou en partie, de la province, qu'ils appliquent la *Loi sur les services en français*.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le ministère est conscient de la préoccupation du commissaire concernant la disponibilité de services de santé en français à la population ontarienne francophone. Le ministère est déterminé à agir sur ce point.
- Le ministère continue de travailler avec les 36 bureaux de santé publique de l'Ontario pour rebâtir la capacité dans des secteurs clés, conformément au programme de renouvellement de la santé publique du gouvernement. Avant d'envisager d'exiger que les bureaux de santé publique appliquent la *Loi sur les services en français* (*LSF*), une analyse supplémentaire du financement, de la capacité et de l'orientation stratégique s'impose. Le ministère est en train d'examiner le financement provincial des services et programmes de santé publique. Cet examen se terminera en 2012, et le ministère aura besoin des principales conclusions de ce processus pour prendre une décision concernant l'application de la *LSF* par les bureaux de santé publique.

- Afin de mieux comprendre les points clés qui influencent la capacité d'un bureau de santé de planifier et de fournir des services en français, le ministère a sondé les bureaux de santé publique en mai 2010. Un comité interministériel (créé en septembre 2010) utilise les résultats de ce sondage pour élaborer des stratégies et des soutiens sur le terrain afin d'améliorer la prestation de services de santé publique en français. Par exemple, le ministère s'est engagé à établir une plaque tournante qui facilitera la communication des ressources, des outils et de l'expertise entre les bureaux de santé publique. Divers modèles sont à l'étude.
- D'autres mesures ont déjà été prises pour assurer la prestation de services en français dans le secteur de la santé publique, notamment :
  - Précision dans les Normes de santé publique de l'Ontario que les programmes et services de santé publique doivent reposer sur les besoins des collectivités, y compris sur ceux de la population francophone. En outre, les normes soulignent que les bureaux de santé publique ne doivent pas oublier que, conformément à la *LSF*, les services en français doivent être offerts à la population ontarienne francophone située dans des régions désignées;
  - Publication d'un guide destiné aux bureaux de santé publique concernant la prestation de programmes et services à la population ontarienne francophone;
  - Élaboration d'un répertoire des ressources en français qui est distribué aux bureaux de santé publique, aux centres de santé communautaire francophones et aux intervenants francophones;
  - Tous les documents actuels et futurs touchant la santé publique affichés sur le site Web du ministère doivent être publiés dans les deux langues.

Recommandation 5

Considérant que les Sociétés d'aide à l'enfance doivent respecter les dispositions de la Loi sur les services en français et considérant que les clientèles des ces sociétés sont souvent en situation de vulnérabilité :

Le commissaire aux services en français recommande au **ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse** :

a. Que les Sociétés d'aide à l'enfance intègrent l'offre active de services en français dans la prestation de leurs services partout dans la province.

b. De créer, de concert avec les Sociétés d'aide à l'enfance, un regroupement ou à tout le moins un répertoire de fournisseurs de services en français au bénéfice des Sociétés qui ne sont pas actuellement en mesure d'offrir ces services.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE A) :

- Le **ministère des Services à l'enfance et à jeunesse** prend ses obligations très au sérieux en ce qui concerne le besoin d'offrir ses services en français. Le ministère a créé un groupe de travail qui identifiera des barrières à la prestation des services en français, développera des stratégies de partage d'information et fournira des occasions pour bâtir sur les succès des communautés qui ont augmenté leur capacité d'offrir les services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance.
- Le ministère continuera de collaborer avec les 53 Sociétés d'aide à l'enfance exploitées de façon indépendante partout dans la province afin de soutenir l'amélioration de la prestation des services à la clientèle de langue française et de répondre de façon plus efficace aux besoins des citoyens francophones.
- Nous continuerons à collaborer avec nos partenaires de transfert de paiements, y compris les Sociétés d'aide à l'enfance, afin d'appuyer la prestation de services de haute qualité qui répondent aux besoins des enfants et des familles francophones.

ANNEXE A : Réponses du gouvernement aux recommandations de 2009-2010

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT (PARTIE B) :

- Le ministère prend très au sérieux ses obligations en termes d'assurer la prestation de services en français par des organismes de transfert de paiements qui desservent les enfants et les jeunes vulnérables, y compris les Sociétés d'aide à l'enfance.
- Le ministère a créé un groupe de travail qui identifiera des barrières à la prestation des services en français dans le secteur du bien-être de l'enfance et développera des stratégies de partage d'information pour bâtir sur les succès des communautés qui ont augmenté leur capacité d'offrir les services en français. Le rapport du groupe de travail sera finalisé d'ici la fin janvier 2011. Ce rapport servira de point de départ pour la création d'un plan d'action concret visant l'amélioration des services en français de tous les organismes de transfert de paiements d'ici la mi-février 2011.
- Étant donné la transformation significative du système de bien-être de l'enfance qui est en cours, le ministère utilisera une approche par étapes afin de mettre en œuvre les changements nécessaires pour répondre aux recommandations du commissaire :
  - Le ministère a produit un inventaire à haut niveau de la capacité en français des Sociétés d'aide à l'enfance qu'il validera avec les bureaux régionaux et les Sociétés individuelles au besoin. Les bureaux régionaux travailleront avec chaque Société d'aide à l'enfance afin de trouver des moyens pour combler des lacunes en matière de services en français.
  - En collaboration avec la Commission de promotion de la viabilité des services de bien-être de l'enfance, le ministère se prévaudra de la consolidation imminente des SAE pour planifier et mettre en œuvre les services en français dans les nouvelles Sociétés d'aide à l'enfance, surtout celles qui comprennent des Sociétés qui sont déjà désignées en vertu de la *Loi sur les services en français*.
  - En consultation avec les Sociétés d'aide à l'enfance, le ministère examinera des approches pour la création d'un réseau des services en français, qui comprendra un répertoire d'organismes offrant des services en français, afin d'appuyer les Sociétés qui ne sont pas présentement en mesure d'offrir leurs services en français. Ce travail sera terminé d'ici le 31 mars 2011.

Recommandation 6

Le commissaire aux services en français recommande à la **ministre de la Santé et des Soins de longue durée** d'émettre un règlement afin que les Centres d'accès aux soins communautaires se conforment aux obligations prévues par la *Loi sur les services en français*.

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT :

- Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée apprécie le point soulevé par le commissaire relativement à la perte du statut d'organisme gouvernemental des centres d'accès aux soins communautaires (CASC).
- Le ministère s'engage à développer des options afin d'assurer que les 14 nouveaux centres d'accès aux soins communautaires soient en conformité avec la Loi sur les services en français. À présent, le ministère explore des pistes réglementaires visant à atteindre cet objectif. Des décisions sont en cours de finalisation et le gouvernement prendra les mesures qui s'imposent dans un futur proche.
- Le ministère travaille actuellement avec l'Association des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO) afin qu'elle améliore son service d'information et d'orientation. Ce service offre un outil de recherche en ligne libre-service et un centre d'appels en direct. Le ministère appuie l'accélération de l'amélioration de la fonctionnalité du service d'information et d'orientation en français. On prévoit que des améliorations mesurables du service téléphonique devraient être en place d'ici la fin de l'année financière 2010-2011.